

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
SOPORTE, EXPLOTACIÓN Y EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA UIPATH PARA MUTUA
MONTAÑESA**

índice

1. Introducción	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Objeto del contrato	3
2. Situación actual	4
2.1. Plataforma tecnológica actual	4
2.2. Inventario de procesos automatizados	5
2.3. Modelo operativo actual	5
3. Requerimientos Técnicos	7
3.1. Servicio de infraestructura SaaS	7
3.2. Plataforma de automatización: Licenciamiento	8
3.3. Seguridad de la información	9
4. Requerimientos Generales	10
4.1. Gestión y operación de la plataforma SaaS	10
4.2. Transición y migración de la plataforma UiPath e IDP	10
4.3. Soporte y mantenimiento procesos	11
4.4. Servicios profesionales para la evolución de la plataforma	12
4.5. Reversión del servicio	13
5. Condiciones ejecución del contrato	15
5.1. Duración y plan del contrato	15
5.2. Estimación económica	15
5.3. volumetrías y estimación prevista	16
5.4. Condiciones de ejecución del servicio	17
6. Plan de trabajo	18
6.1. Soporte y seguimiento procesos robotizados	18
6.2. Equipo de trabajo	19
7. Acuerdos de nivel de servicio	21
7.1. Disponibilidad	21
7.2. Gestión de incidencias	21
7.3. Acuerdos nivel de servicio	22
7.4. Informes de control y seguimiento	24
7.5. Penalizaciones	24
7.6. Cese del Servicio	26

1. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Mutua Montañesa dispone de un sistema de software de robotización basada en el producto UiPath para la implementación de automatizaciones o robots que se integran con las aplicaciones internas y externas de Mutua Montañesa. Este modelo de robotización busca mejorar la realización de tareas repetitivas por parte de los servicios administrativos de Mutua Montañesa.

Dentro del plan de transformación de Mutua Montañesa la tecnología RPA se ha identificado como una pieza clave en la mejora de la eficiencia de nuestros procesos y en la gestión de los recursos personales en Mutua Montañesa, así mismo como un proceso de mejora continua y aseguramiento de la calidad de nuestros procesos.

La implantación de esta tecnología forma parte de la estrategia de transformación digital de la entidad, orientada a mejorar la eficiencia operativa, reducir tareas repetitivas de carácter manual, minimizar errores operativos y favorecer la dedicación de los profesionales a actividades de mayor valor añadido.

Durante los últimos años se han desarrollado e implantado diferentes automatizaciones que actualmente se encuentran en explotación y forman parte de la operativa ordinaria de diversas áreas de negocio. Estas automatizaciones interactúan con aplicaciones corporativas internas y externas, realizando tareas de captura, validación, tratamiento e intercambio de información de forma automatizada.

1.2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de un servicio gestionado para la explotación, soporte, mantenimiento evolutivo y desarrollo de nuevos procesos automatizados sobre la plataforma UiPath actualmente implantada en Mutua Montañesa, incluyendo la infraestructura SaaS, licenciamiento, servicios profesionales y soluciones complementarias de procesamiento inteligente de documentos

Por tanto, el servicio debe incluir:

- Infraestructura SaaS alojada en la empresa adjudicataria y licenciamiento del producto UiPath y la actual solución de procesamiento inteligente de documentos Kodak Info Input.
- Soporte y mantenimiento evolutivo de los procesos actuales

A tener en cuenta que la solución actual de Kodak Info Input solamente se mantendrá por seis meses, ya que esta solución está prevista una migración a una nueva plataforma o agente de IA.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Mutua Montañesa dispone actualmente de una plataforma corporativa de automatización de procesos basada en tecnología UiPath, utilizada para la ejecución desatendida de procesos administrativos y de gestión mediante robots software (RPA).

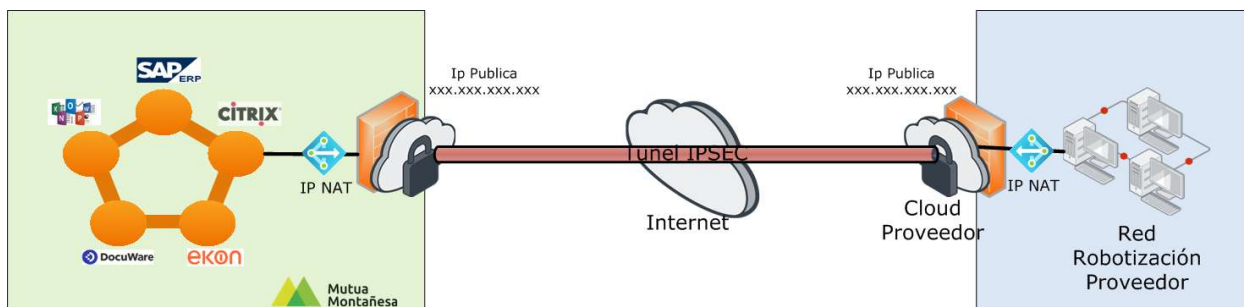
La plataforma se encuentra plenamente operativa y constituye un activo estratégico para Mutua Montañesa, por lo que el objeto de la presente contratación no consiste en la implantación de una nueva solución de robotización, sino en la prestación de un servicio gestionado que garantice la continuidad operativa, soporte, mantenimiento evolutivo y ampliación de las capacidades de automatización ya existentes.

2.1. PLATAFORMA TECNOLÓGICA ACTUAL

La solución actualmente desplegada está basada en la tecnología UiPath y dispone de los componentes necesarios para el desarrollo, orquestación, monitorización y ejecución de automatizaciones empresariales.

Esta plataforma está alojada en una nube privada, donde está garantizada la estanqueidad de la solución dedicada para Mutua Montañesa. En cuanto a las comunicaciones, el acceso del software RPA a las aplicaciones de Mutua Montañesa se realizará a través de una VPN Ipsec punto a punto entre los sistemas de seguridad del cloud privado de la empresa que mantiene el servicio actualmente y la intranet de Mutua Montañesa donde se alojen las aplicaciones.

A continuación, se muestra esquemáticamente, el modelo de explotación de la plataforma RPA para Mutua Montañesa:



Respecto a la plataforma UiPath, el servicio se encuentra sustentado sobre un modelo SaaS que cuenta actualmente con:

- Dos (2) robots desatendidos (Unattended Robots).
- Herramientas de orquestación, monitorización y gestión propias de la plataforma UiPath.

Actualmente disponemos de dos entornos diferenciados:

- Desarrollo y Pruebas
- Producción

Asimismo, tenemos desplegada una solución de Intelligent Document Processing (IDP) en combinación con Azure AI orientado a potenciar la captura, clasificación y extracción de datos no estructurados, así como el tratamiento inteligente de documentos para su posterior automatización.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la continuidad operativa de esta arquitectura y de los procesos actualmente desplegados, manteniendo la compatibilidad con los activos existentes y minimizando el impacto sobre la operativa diaria de Mutua Montañesa.

2.2. INVENTARIO DE PROCESOS AUTOMATIZADOS

En el momento de publicación de la presente licitación, la plataforma dispone de ocho procesos automatizados en explotación, clasificados según su complejidad funcional.

Estos procesos constituyen el alcance inicial del servicio de mantenimiento y soporte objeto del presente contrato.

Asimismo, durante la vigencia del contrato podrán incorporarse nuevos procesos de automatización conforme a las necesidades de negocio identificadas por Mutua Montañesa.

Descripción Proceso	Tipo de Proceso
Carga/Descarga Ficheros RED	Sencillo
Validación Pago Directo	Medio
Compras Quirófano	Sencillo
Compras aprovisionamientos	Sencillo
Facturas FACE	Medio
Facturas IDP	Medio
SICOSS+MIRO	Medio
ICAM	Sencillo

Estos procesos robotizables se integran con las aplicaciones corporativas de Mutua Montañesa, pero también con portales de la seguridad social.

2.3. MODELO OPERATIVO ACTUAL

Los procesos robotizados actualmente implantados prestan servicio a distintas áreas funcionales de Mutua Montañesa y se ejecutan generalmente de manera programada o bajo demanda, en función de las necesidades operativas de cada proceso. A continuación, un plan de las horas programadas y previstas de trabajo de cada robot.

	Rob	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
001 Pagos	2																								
002 Carga/Descarga	1																								
003 Catas	1																								
004 Compras	1																								
005 Facturas	2																								
006 - IPD	2																								
007 - Solicitud.Aprov.	1																								
008.1 - MIRO	1																								
008.2 - SICOMAT	1																								

Las automatizaciones interactúan con diferentes aplicaciones corporativas, portales externos y sistemas de información, gestionando tanto información estructurada como documentación electrónica.

La correcta ejecución de estos procesos resulta fundamental para garantizar la continuidad de determinadas actividades administrativas y de gestión, por lo que se requiere un servicio especializado capaz de asegurar:

- La disponibilidad de la plataforma.
- La monitorización continua de los procesos.
- La resolución ágil de incidencias.
- La adaptación de las automatizaciones a cambios operativos.
- La evolución continua de los procesos existentes.

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

En este punto se describirán los requisitos técnicos tanto de infraestructura como de tipología de licenciamiento que den soporte a los procesos robotizables que actualmente tenemos en funcionamiento en Mutua Montañesa.

La solución propuesta deberá garantizar la plena compatibilidad con los activos actualmente existentes, incluyendo robots, componentes reutilizables, librerías, desarrollos, configuraciones y procesos robotizados actualmente desplegados. No forma parte del alcance del presente contrato la migración de los procesos actuales a plataformas de automatización distintas de UiPath.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la permanencia y actualización tecnológica de la plataforma durante toda la vigencia del contrato, incluyendo las licencias, componentes y servicios necesarios para asegurar su correcto funcionamiento

A continuación, definiremos más detalladamente los requisitos técnicos:

- Infraestructura SaaS alojada en la empresa adjudicataria
- Plataforma de automatización: Licenciamiento del producto UiPath y Kodak Info Input
- Seguridad de la información

3.1. SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA SAAS

La plataforma RPA con tecnología UiPath deberá estar alojada en una nube privada y segura, la cual será propuesta y operada por el adjudicatario del servicio. El proveedor garantizará en su extremo la "estanqueidad" de la solución de robotización dedicada a Mutua Montañesa, de las soluciones que pueda dar a otros clientes en la misma nube privada, en lo que a comunicaciones y acceso a sistemas respecta. En cuanto a las comunicaciones, el acceso del software RPA a las aplicaciones de Mutua Montañesa se realizará a través de una VPN Ipsec punto a punto entre los sistemas de seguridad del cloud privado de la empresa adjudicataria y la intranet de Mutua Montañesa donde se alojen las aplicaciones.

El adjudicatario asumirá los costes implicados en la configuración, adecuación, o cualquier otra necesidad técnica que el propio adjudicatario requiera, para la correcta instalación y/o comunicación con los sistemas de Mutua Montañesa.

La plataforma será suministrada bajo un modelo SaaS gestionado por el adjudicatario, siendo responsabilidad de éste la provisión, administración, operación, monitorización y mantenimiento de toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá proporcionar una infraestructura lógica dedicada para Mutua Montañesa, garantizando la segregación de los entornos, comunicaciones, datos y configuraciones respecto de otros clientes.

Será responsabilidad del adjudicatario la gestión integral de la infraestructura incluyendo:

- Administración de sistemas.
- Gestión de capacidad.
- Gestión de configuraciones.

- Actualizaciones de plataforma.
- Aplicación de parches de seguridad.
- Supervisión continua del servicio.
- Gestión de copias de seguridad.
- Gestión de incidencias de infraestructura.

Mutua Montañesa no asumirá costes adicionales derivados de requisitos técnicos necesarios para la prestación del servicio.

La plataforma de robotización de RPA dispondrá de una arquitectura de servidores segmentada por entornos, con el objetivo de garantizar calidad, control de cambios y trazabilidad durante la evolución de los procesos robotizables ya implementados. La empresa adjudicataria deberá al menos proponer dos entornos para Desarrollo-Pruebas y Producción.

3.2. PLATAFORMA DE AUTOMATIZACIÓN: LICENCIAMIENTO

Respecto a la plataforma UiPath de Mutua Montañesa, el adjudicatario tomará el control de las licencias y tendrá que realizar la instalación del software requerido en la arquitectura propuesta que como mínimo deberá cumplir con lo expuesto en los requisitos técnicos.

Respecto al licenciamiento de UiPath y el software IDP, estas son las licencias que actualmente tiene Mutua Montañesa, y como mínimo deberán estar incorporadas en la oferta de los licitadores.

Descripción de Licencias	Unidades	Fecha Fin Vigencia Actual
UiPath – Flex – Unattended Robot	2	31/12/2026
UiPath-Flex- Automation Lics Developer	1	31/12/2026
Kodak Info Input + Azure IA (*)	1	31/12/2026
Licencia Usuarios Validador KODAK IDP	3	31/12/2026 (2 licencias) y 30/06/2027 (1 licencia)

(*) Se requiere de un volumen de procesamiento de unas 90.000 hojas/año.

Bajo esta premisa de licenciamiento del fabricante UiPath, este contrato se registrará por la valoración de un hilo de ejecución o robot, como la capacidad máxima de ejecución en 24 horas de uno o más procesos automatizados en modo secuencial (hilo de secuenciación de procesos). Esta definición coincide con la metodología de UiPath para un robot desatendido. Un robot desatendido es orquestado desde el Orquestador y es capaz de ejecutar “n” procesos diferentes de modo secuencial durante las 24 h/ día.

3.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información tratada durante la prestación del servicio.

Las medidas de seguridad deberán aplicarse tanto a la plataforma tecnológica como a los procedimientos operativos, personal adscrito al servicio, infraestructuras, comunicaciones y cualquier otro elemento implicado en la ejecución del contrato.

La prestación del servicio deberá cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales, seguridad de la información y servicios digitales aplicable durante toda la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá disponer, durante toda la vigencia del contrato, de certificación vigente de conformidad con el **Esquema Nacional de Seguridad** (ENS) en categoría ALTA. Asimismo, deberá disponer de procedimientos de seguridad alineados con las buenas prácticas internacionales en materia de gestión de servicios, continuidad de negocio y protección de la información.

4. REQUERIMIENTOS GENERALES

El adjudicatario deberá prestar un servicio gestionado integral para la explotación, soporte, mantenimiento, evolución y gobierno de la plataforma de automatización inteligente basada en tecnología UiPath implantada en Mutua Montañesa.

El servicio abarcará la gestión de todos los componentes tecnológicos, funcionales y operativos necesarios para garantizar la continuidad de las automatizaciones existentes, así como la incorporación de nuevas capacidades y procesos que contribuyan a la transformación digital de la organización.

Las actuaciones necesarias para mantener la funcionalidad actualmente existente de los procesos ante cambios técnicos de los sistemas, aplicaciones, interfaces, versiones o componentes tecnológicos de los que dependan, siempre que no impliquen una modificación de los requisitos funcionales del proceso, se considerarán incluidas en el servicio de soporte y mantenimiento.

El adjudicatario deberá realizar la toma de control y transición de los procesos de automatización desarrollados actualmente sobre la plataforma UiPath, propiedad de Mutua Montañesa, garantizando la continuidad del servicio y el correcto funcionamiento de los procesos existentes. La puesta en marcha del servicio deberá realizarse preservando, en la medida de lo técnicamente posible, los desarrollos, configuraciones y componentes existentes, evitando la necesidad de reconstrucción de los procesos salvo que resulte técnicamente imprescindible y sea previamente justificado y autorizado por la organización.

4.1. GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA SAAS

El adjudicatario será el responsable del alojamiento y administración integral de la plataforma SaaS garantizando su disponibilidad, correcto funcionamiento y evolución tecnológica, tal y como se solicita en el punto de requisitos técnicos del presente pliego. Por tanto, todas las actuaciones relacionadas con la implantación, administración, operación, gestión de capacidades y seguridad son objeto del actual contrato.

Dentro del punto plan de trabajo se indica los requisitos de tiempo y puesta en marcha del servicio.

4.2. TRANSICIÓN Y MIGRACIÓN DE LA PLATAFORMA UIPATH E IDP

El adjudicatario deberá, como mínimo, realizar la puesta en operación de los ocho (8) procesos robotizados actualmente implantados, así como los componentes necesarios para su correcta ejecución y operación. El adjudicatario deberá asumir las actuaciones requeridas de configuración, verificación, pruebas sobre los siguientes componentes.

- Proyectos y código fuente de los procesos UiPath existentes.
- Workflows y librerías asociadas.
- Paquetes y dependencias necesarias para la ejecución.
- Configuración de los procesos.
- Robots y máquinas asociados.
- Procesos, jobs y schedules configurados en UiPath Orchestrator.

- Queues y elementos asociados, cuando existan.
- Assets y parámetros de configuración.
- Mecanismos de gestión de credenciales y secretos.
- Conexiones con aplicaciones, bases de datos, sistemas corporativos, servicios web, carpetas compartidas, correo electrónico u otros sistemas externos.
- Configuraciones y componentes de Kodak Info Input que intervengan en los procesos.
- Servicios de Azure AI utilizados por los procesos de automatización.
- Cualquier otro componente técnico necesario para garantizar la ejecución extremo a extremo de los automatismos.

En ningún caso el adjudicatario podrá considerar necesaria la adquisición de nuevas licencias como consecuencia de la migración sin realizar previamente un análisis técnico y de licenciamiento y obtener la autorización expresa de la organización.

En caso de que resulte necesaria alguna actuación sobre el tenant, organización o asignación de licencias UiPath, el adjudicatario deberá realizar o coordinar dicha actuación con UiPath y con el proveedor saliente, cuando sea necesario, garantizando la continuidad del servicio.

Para esta transición, el proveedor saliente deberá proporcionar al adjudicatario, con la colaboración de la organización, todos los elementos necesarios para la continuidad del servicio. Toda la información relativa a credenciales, contraseñas, claves, tokens o secretos deberá transferirse mediante mecanismos seguros definidos por la organización, no debiendo incorporarse dichos datos directamente a la documentación técnica.

La migración deberá planificarse de forma que se minimice la interrupción de los procesos productivos. El adjudicatario deberá establecer un procedimiento de contingencia y reversión que permita recuperar la situación anterior en caso de que se produzcan incidencias que impidan la correcta ejecución de los procesos.

Durante el periodo de transición, el adjudicatario deberá coordinarse con el proveedor saliente y con la organización para garantizar la continuidad de las ejecuciones programadas y evitar pérdidas de información o ejecuciones duplicadas.

El adjudicatario deberá realizar un inventario de la información, código, configuraciones, licencias y componentes recibidos del proveedor saliente, identificando expresamente cualquier elemento no recibido o insuficiente para garantizar la continuidad del servicio. Dichas deficiencias deberán ser comunicadas a Mutua Montañesa durante la fase de transición.

4.3. SOPORTE Y MANTENIMIENTO PROCESOS

Una vez finalizada la fase de transición y aceptada la puesta en operación de la solución, será responsabilidad del adjudicatario prestar el servicio de **soporte correctivo y operativo** de los ocho (8) procesos de automatización actualmente implantados, incluyendo los componentes de automatización UiPath y las soluciones de captura y procesamiento inteligente de documentos (IDP) que formen parte de dichos procesos.

Se requiere el **mantenimiento correctivo o adaptativo** de los ocho procesos robotizables que actualmente están en funcionamiento, y la resolución de posibles incidencias correctivas o errores. Este servicio de mantenimiento debe cubrir los ajustes, pequeñas modificaciones o cambios solicitados por Mutua Montañesa, como consecuencia de la evolución de los procesos internos o por ajuste del propio proceso robotizable, una vez que se va obteniendo resultados de las ejecuciones del proceso robotizable.

Este mantenimiento se activará para todos los procesos ya activos en el entorno productivo, y para los nuevos a partir de la validación del proceso robotizable, y su puesta en producción. Es a partir de ese momento cuando se incorporará el coste de mantenimiento de cada proceso, al coste de mantenimiento global, el cual se indica en el punto 5.2 Estimación económica.

Dada la experiencia de los últimos 5 años con el mantenimiento de procesos robotizados, se requiere un **mantenimiento operativo** que para garantizar la correcta operación diaria de los ocho procesos automatizados que actualmente Mutua Montañesa tiene en funcionamiento. Entre otras, se podrá solicitar:

- Supervisión del estado de los procesos y robots.
- Monitorización de las ejecuciones desde UiPath Orchestrator.
- Revisión y gestión de ejecuciones fallidas.
- Gestión de excepciones y errores.
- Reprocesamiento de transacciones cuando resulte procedente.
- Gestión de colas de trabajo.
- Comprobación de los schedules y ejecuciones programadas.
- Comprobación del correcto funcionamiento de las integraciones.
- Supervisión de los procesos de captura, clasificación y extracción documental.
- Identificación de incidencias recurrentes y propuesta de medidas preventivas.
- Atención a consultas e incidencias comunicadas por los usuarios o por los sistemas de monitorización.

El adjudicatario deberá disponer de procedimientos de operación que permitan alertar, identificar, diagnosticar y resolver las incidencias que afecten a los procesos automatizados.

4.4. SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA EVOLUCIÓN DE LA PLATAFORMA

El adjudicatario deberá prestar un servicio de **mantenimiento evolutivo de los procesos de automatización existentes** y de desarrollo e incorporación de nuevos procesos robotizables que permitan ampliar y mejorar las capacidades de automatización de la organización.

El servicio tendrá como objetivo adaptar, optimizar y ampliar los automatismos existentes, así como analizar, diseñar, desarrollar, probar y poner en producción nuevos procesos susceptibles de ser automatizados mediante UiPath y las tecnologías de IDP e Inteligencia Artificial incluidas en el ámbito de la solución.

Se considerarán actuaciones de mantenimiento evolutivo aquellas que impliquen una modificación o ampliación de la funcionalidad de cualquiera de los procesos existentes, como consecuencia de nuevas necesidades funcionales u operativas de la organización. Podrán incluir entre otras:

- Incorporación de nuevas funcionalidades a los procesos existentes.

- Modificación de reglas de negocio.
- Incorporación de nuevos tipos de documentos o casuísticas.
- Incorporación de nuevos sistemas o aplicaciones al proceso.
- Modificación o ampliación de integraciones.
- Incorporación de nuevas validaciones.
- Modificación de los flujos de trabajo.
- Mejora de los mecanismos de gestión de errores y excepciones.
- Incorporación de nuevos pasos o actividades al proceso.
- Adaptación de los procesos a cambios funcionales de los sistemas corporativos.
- Mejoras en los procesos de captura, clasificación y extracción de información mediante las herramientas IDP y Azure AI

4.5. REVERSIÓN DEL SERVICIO

En caso de finalización del contrato, cualquiera que sea su causa, y especialmente en el supuesto de cambio de proveedor, el adjudicatario deberá garantizar la correcta reversibilidad y transferencia del servicio, de forma que la organización o el nuevo adjudicatario pueda asumir la operación, mantenimiento y evolución de los procesos de automatización sin interrupciones ni pérdida de funcionalidad.

La reversibilidad deberá garantizar la continuidad de los ocho (8) procesos automatizados existentes y de aquellos nuevos procesos que se hayan incorporado durante la vigencia del contrato. El adjudicatario deberá colaborar activamente con la organización y, en su caso, con el nuevo adjudicatario, durante todo el proceso de transferencia, proporcionando la información, documentación, código, configuraciones y conocimiento necesarios para garantizar la continuidad del servicio. Las actividades de reversibilidad estarán incluidas dentro del alcance del contrato y no supondrán un coste adicional para la organización. El adjudicatario deberá mantener durante toda la vigencia del contrato actualizados los elementos necesarios para permitir una eventual reversibilidad del servicio.

En el caso de reversión del servicio, deberá existir un período en el que los dos entornos (anterior y nuevo) convivan durante el mismo período de tiempo para poder ser evaluados. Sin embargo, solamente deberá existir un único entorno en productivo. Se deberá garantizar que el nuevo entorno mantiene las mismas funcionalidades y rendimiento que el sistema anterior, para ello se realizarán pruebas que permitan evaluar el resultado y eficiencia del sistema.

El nuevo adjudicatario junto con el adjudicatario actual, serán responsables de la migración y traslación de los procesos y la arquitectura del sistema de robotización ya implantados, desde la nube privada habilitada por el proveedor actual a una nueva ubicación habilitada por el nuevo adjudicatario, todo ello de forma consensuada entre Mutua Montañesa, el proveedor actual y el nuevo adjudicatario, y sin impacto en los procesos ya robotizados. Mutua Montañesa es y será propietaria de los desarrollos (incluido el código fuente y documentación asociadas).

Mutua Montañesa dispondrá de la plena titularidad y control exclusivo de todos los derechos de explotación sobre los desarrollos realizados en el marco del contrato, incluyendo expresamente el código fuente, scripts de robotización, la documentación técnica y cualquier otro material asociado. El adjudicatario cederá a Mutua Montañesa, de manera exclusiva, irrevocable, ilimitada en el tiempo y sin restricción territorial, todos los derechos

de uso, reproducción, modificación, actualización, adaptación, mantenimiento, integración, transformación, distribución y comunicación pública de dichos desarrollos, sin que pueda reservarse derecho alguno de explotación, salvo aquellos que resulten inalienables por imperativo legal. El adjudicatario se obliga, además, a entregar a Mutua Universal todos los elementos necesarios para garantizar la plena independencia en el uso, mantenimiento y evolución de los desarrollos, renunciando expresamente a cualquier reclamación futura sobre los mismos.

5. CONDICIONES EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5.1. DURACIÓN Y PLAN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de 12 meses a contar desde la fecha de inicio del servicio con posibilidad de dos prórrogas de 12 meses cada una. La fecha prevista de inicio del servicio es 1 de enero de 2027.

5.2. ESTIMACIÓN ECONÓMICA

En este punto se presenta la estimación de los costes unitarios por cada servicio para la estimación del presupuesto base de licitación del cuadro económico del pliego de cláusulas particulares.

Esta estimación se ha realizado teniendo en cuenta lo siguiente:

- Hilos de ejecución o robots
- Nº procesos en producción
- Horas evolutivas

Por ello, hemos establecido un cuadro económico para cada una de estos servicios requeridos:

Infraestructura o "hilo de ejecución":

Nº hilos ejecución o "robots"	Importe máximo hilo ejecución/año
2	14.775,00 €

Software IDP+IA	Importe máximo 90.000 páginas/año
1	7.332,00 €

Mantenimiento Procesos robotizables:

Tipo de Proceso	Importe máximo mantenimiento/ Mes
Sencillo	192€/mes
Medio	287€/mes

Nº horas evolutivas

Nº horas evolutivas/año	Precio/Hora	Importe total
150	60€/hora	9.000€

5.3. VOLUMETRÍAS Y ESTIMACIÓN PREVISTA

Teniendo en cuenta el número de procesos en producción, y nuestra experiencia de los últimos años en cuanto a la implantación y definición de nuevos procesos, ajustamos una estimación de las necesidades que se identifican para los próximos años, pero salvo para los hilos de ejecución el resto de los servicios se facturará por consumo. Para la suspensión de un hilo de ejecución o "robot" se tendrá en cuenta un año natural, y por tanto se podrá anular en la formalización de las prórrogas.

Si alguno de los procesos que actualmente están en explotación por decisiones de negocio no es requerida su ejecución, se avisará con un mes de preaviso y se dejará de pagar las cuotas mensuales asociadas al mantenimiento de esos procesos.

Asimismo, las horas evolutivas son estimativas y por tanto se pagará por consumo, sin la obligación de un consumo mínimo.

Nº procesos actuales:

Mantenimiento procesos robotizables/Año	2027	2028	2029
Proceso sencillo (Compras Quirúrgico, Carga/Descarga Ficheros, Compras Portal Aprovisionamiento, ICAM)	4	4	4
Proceso medio (Facturas FACE, IDP, SICOSS+MIRO y Validación Pagos)	4*	3	3
TOTAL Procesos	8	7	7

(*) El proceso de IDP se discontinuará el 30.06.2027, por migración de este proceso a otras tecnologías, por tanto el hilo de ejecución de IDP y el mantenimiento del proceso se finalizan a esa fecha.

Nº cuotas mantenimiento mensual:

A continuación, las cuotas por mensualidades de los procesos robotizables en cada año.

Cuota mantenimiento mensual	Nº Procesos	Nº Cuotas Año 2027	Nº Cuotas Año 2028	Nº Cuotas Año 2029
-----------------------------	-------------	--------------------	--------------------	--------------------

Mantenimiento proceso sencillo	4	48	48	48
Mantenimiento proceso medio	4	42*	36	36

(*) El proceso de IDP se discontinuará el 30.06.2027, por migración de este proceso a otras tecnologías, por tanto el hilo de ejecución de IDP y el mantenimiento del proceso se finalizan a esa fecha.

Nº hilos ejecución:

	2027	2028	2029
Nº hilo ejecución	2	2	2

Nº horas evolutivas:

	2027	2028	2029
Nº hilo ejecución	150	150	150

5.4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Como modelo global de servicio, la modalidad predominante será trabajo en remoto por parte de la empresa adjudicataria, para la mayor parte de las fases del proyecto.

En cualquier caso, durante la ejecución del proyecto, puede requerirse presencia puntual en los centros de Mutua Montañesa ubicados en la provincia de Cantabria, para llevar a cabo reuniones funcionales con las áreas implicadas en los procesos a robotizar.

Los costes de desplazamiento, comidas, así como cualquier otro coste relacionado con la relación laboral de las personas de la empresa adjudicataria y Mutua Montañesa, correrá por parte de la empresa adjudicataria, sin que puedan repercutirse a Mutua Montañesa.

6. PLAN DE TRABAJO

Las empresas licitadoras deberán elaborar y ejecutar un **Plan de Trabajo** que contemple el ciclo de vida completo del servicio, desde la fase de adopción y transición inicial hasta la finalización del contrato y, en su caso, la transferencia del servicio a la organización o a un nuevo adjudicatario.

El Plan de Trabajo deberá garantizar una transición ordenada, la continuidad operativa de los procesos de automatización existentes y la adecuada prestación de los servicios de soporte, mantenimiento y evolución durante toda la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta inicial de Plan de Trabajo en el plazo máximo de 7 días desde la formalización del contrato. Dicho plan deberá ser validado por la organización y podrá ser actualizado durante la ejecución del contrato cuando se produzcan cambios relevantes en el servicio.

El proyecto se iniciará con un kick-off incluyendo un cronograma con fechas, tareas, hitos, entregables, fase de transición (si corresponde), requerimientos técnicos y equipo de trabajo. No obstante, todo lo expuesto en este apartado, Mutua Montañesa se reserva el derecho de incluir en la planificación del proyecto una serie de hitos intermedios o puntos de control con el fin de minimizar los riesgos que puedan detectarse.

La fase de adopción y transición inicial deberá realizarse en un periodo **no superior a 4 semanas** tras la formalización del contrato. Esta fase irá a cargo del adjudicatario actual y el nuevo adjudicatario del servicio, sin coste adicional para Mutua Montañesa. Se valorará la reducción en el periodo de inicio del servicio. En esta fase se deberá realizar:

- Traspaso del conocimiento de los procesos robotizados e implantados en Mutua Montañesa, del proveedor actual al nuevo adjudicatario.
- La transición del servicio y su puesta en marcha.

Respecto al ciclo de vida del soporte, una vez puesto en marcha el servicio, la

6.1. SOPORTE Y SEGUIMIENTO PROCESOS ROBOTIZADOS

Las empresas licitadoras deberán presentar un modelo de gestión o metodología de proyecto, así como el modelo de relación entre adjudicatario y Mutua Montañesa.

Las propuestas deberán indicar la estructura y funcionamiento de los comités específicos para la gestión y desarrollo del proyecto, con el fin de mantener un modelo de relación que avale el buen desarrollo del proyecto, la interlocución entre ambas partes, así como una gestión estratégica y operativa exitosa. En la oferta como mínimo se deberá presentar:

Comité Estratégico/Dirección Proyecto. Este comité tendrá las siguientes funciones:

- Toma de decisiones estratégicas a medio-largo plazo. Actualización criterios calificación procesos a robotizar
- Valoración y conformación de nuevos procesos de desarrollo. Actualización hoja de ruta de procesos a robotizar
- Seguimiento económico global del contrato, evolución de la facturación y del consumo realizado
- Seguimiento global de expectativas y feedback de Mutua Montañesa al adjudicatario con el servicio prestado

- Decisión respecto riesgos escalados desde el comité operativo

Comité Operativo. Este comité tendrá las siguientes funciones:

- Supervisión desarrollo nuevos procesos y las pruebas de aceptación
- Elaboración del documento de evaluación de nuevos procesos a robotizar, dirigido al comité estratégico. En dicho documento se especificará: el nivel de complejidad, así como las características del proceso a robotizar y el ROI obtenido con la robotización
- Seguimiento del proceso a robotizar y los informes de ejecución de los procesos robotizados.
- Gestión de incidencias y riesgos

Traslado de propuestas de mejoras hacia el comité estratégico

Como mínimo las siguientes tareas deberán ser realizadas por el adjudicatario:

1. Redactar las actas de cada reunión
2. Actualizar la documentación del repositorio facilitado por Mutua Montañesa. En dicho repositorio estarán todos los documentos relacionados con el contrato adjudicado
3. Agendar – según periodicidad definida donde al menos, el Comité estratégico deberá ser trimestral y el operativo mensual - y definir los integrantes mínimos que deberán tener cada comité. Existe la posibilidad que puedan convocarse a demanda por parte de Mutua Montañesa o del adjudicatario reuniones extraordinarias fuera de los plazos establecidos
4. Preparar agenda del día y documentación necesaria para cada comité

6.2. EQUIPO DE TRABAJO

A continuación, se establece el perfil de las personas que Mutua Montañesa considera necesario para un correcto desarrollo del proyecto, estableciéndose los requisitos mínimos en cuanto a funciones para cada uno de ellos.

PERFIL	CONOCIMIENTOS Y FUNCIONES
Jefe Proyecto	Perfil de gestión o líder de proyecto de la empresa adjudicataria, realizando tareas organizativas de control y seguimiento de la ejecución del servicio. Para ello debe tener expertise y formación en metodologías de gestión de proyecto tipo PMI, Scrum, etc..
Consultor Negocio y/o RPA	Perfil funcional, es el enlace entre negocio y equipo análisis de Mutua Montañesa, encargado de evaluar, levantar y probar los procesos a desarrollar. Como mínimo un perfil consultor senior deberá estar certificado en la herramienta UiPath.
Ingeniero Infraestructura	Perfil técnico encargado de definir la

	infraestructura de la solución RPA en tecnología UiPath (comunicaciones, seguridad, y los componentes de robotización necesarios, así como su alojamiento en la nube privada que proponga el adjudicatario). Además, velará por el buen funcionamiento y rendimiento de la aplicación RPA, y conectividad con la intranet de Mutua Montañesa.
Desarrollador o Técnico	Perfil técnico encargado del desarrollo de los procesos y con capacidad de análisis de los procesos y datos derivados de la propia operativa del robot. Debe conocer profundamente la tecnología UiPath, así como todos los productos para su manejo y gestión. Deberá estar certificado en la modalidad de Advance Developer.

Para cada uno de los perfiles presentados en la oferta que como mínimo tienen que cubrir los descritos en este punto, las empresas licitadoras deberán presentar:

- Años de experiencia
- Detalle de los proyectos que acrediten su conocimiento
- Desglose de las horas que cada perfil deberá dedicar.

Dentro de las capacidades generales o conocimientos necesarios para que la empresa licitadora pueda desarrollar este servicio, se incluye:

- Profundo conocimiento de los requisitos de diseño y automatización de procesos utilizando la herramienta UiPath de RPA.
- Tener conocimientos y experiencia previa en el diseño e reingeniería de procesos de negocio, o mejora y automatización de los mismos.
- Conocimiento en el sector de las mutuas colaboradoras con la seguridad social.

7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se incluirá en la oferta el modelo de servicio o atención técnica al usuario. La asistencia técnica al usuario se podrá realizar vía telefónica o vía email para la resolución de dudas o problemas con relación al funcionamiento del servicio.

Esta asistencia técnica dará soporte al equipo técnico de Mutua Montañesa y a las personas clave o key users de los procesos robotizados.

7.1. DISPONIBILIDAD

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, el servicio debe ofrecer una disponibilidad 24x7. El servicio deberá estar disponible como mínimo un 99,5% al mes.

Se entenderá que el servicio no está disponible, cuando por motivos directamente imputables al adjudicatario, el servicio no permite llevar a cabo alguno de los procesos configurados, ya sea de forma continuada o de forma interrumpida durante un mismo mes.

Las intervenciones de mantenimiento deberán planificarse con antelación y Mutua Montañesa elegirá la franja horaria más adecuada en función de las necesidades del servicio. El adjudicatario nunca actuará sobre la instalación en producción de forma directa. Además, la puesta en producción de cualquier actualización o modificación de la herramienta no deberá afectar al funcionamiento diario del software así como a su disponibilidad.

7.2. GESTIÓN DE INDICENCIAS

El adjudicatario deberá presentar un modelo de gestión de incidencias sobre los procesos robotizados, así como los niveles de servicio propuestos para éstas según los criterios de clasificación en función de la prioridad (crítica, alta, media y baja). En esta propuesta el adjudicatario debe poner a disposición de Mutua Montañesa una herramienta de ticketing para la gestión de incidencias del servicio de mantenimiento, y garantizar los niveles de servicio presentados por la empresa adjudicataria.

A cada petición de soporte o incidencia, se le asignará una de las prioridades abajo descritas. El Adjudicatario utilizará la prioridad especificada por Mutua Montañesa, a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad revisada se acordará entre las partes. El procedimiento de escalado se aplicará si las partes no son capaces de acordar la prioridad adecuada.

Prioridad crítica: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de la plataforma de robotización o alguno de los hilos de ejecución, que impida el funcionamiento de los procesos robotizados, sin que haya una alternativa a esta parada de funcionamiento, y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.

Prioridad alta: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de uno de los procesos de robotizados, impidiendo la ejecución total de alguno de ellos.

Prioridad media: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte por una parada de uno de los procesos de robotizados, pero con la posibilidad de ejecutar parcialmente la funcionalidad de alguno de ellos.

Prioridad baja: Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte sobre el uso y la configuración de cualquiera de los procesos robotizables, así como de su definición, que en ningún caso impide la ejecución de los procesos robotizados.

Las incidencias se clasificarán según el nivel de prioridad/criticidad antes indicando, y se exigirá un servicio mínimo en cuanto a la resolución de incidencias y tiempo de respuesta, en base a la siguiente definición:

Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente

Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido desde el instante que se comunica la incidencia al servicio de mantenimiento propuesto, hasta el momento en que la incidencia o el servicio se ha restablecido o solucionado.

Teniendo en cuenta esta definición, estos son los tiempos mínimos exigidos para la respuesta o resolución de incidencias, teniendo en cuenta la prioridad definida:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	0,5 horas	4 horas
Alta	1 hora	8 horas
Media	2 horas	24 horas
Baja	5 horas	48 horas

El horario laborable se establece de lunes a viernes, de 08:00h a 20:00h. excepto festivos de ámbito nacional y las tardes del 24 y 31 de diciembre. Las incidencias de prioridad crítica se solventarán en horario 24x7, al ser situaciones críticas y que afectan a la disponibilidad del servicio.

7.3. ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los acuerdos de nivel de servicio para la disponibilidad del sistema, los tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de incidencias que puedan surgir durante la fase de mantenimiento y soporte de los procesos robotizados. Dado que existirá un registro en el momento del alta de la incidencia, así como de la respuesta y resolución, se establecerán unos indicadores objetivo (resolución en plazo) para el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución mínimos por cada prioridad.

A continuación, definimos el indicador Nivel de cumplimiento:

$$\text{Nivel de cumplimiento (\%)} = \text{Nº incidencias que cumplen en plazo} * 100 / \text{Nº Total incidencias}$$

Se entiende que una incidencia cumple en plazo cuando el tiempo de respuesta y tiempo de resolución es igual o está por debajo del tiempo máximo establecido, en el cuadro anterior.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de alcanzar estos niveles de cumplimiento establecido en el pliego de prescripciones técnicas, con independencia de los recursos técnicos y/o personales que tenga incorporar en el servicio.

Disponibilidad:

El adjudicatario debe ofrecer un nivel de continuidad en el servicio, dentro de un alcance determinado, y acorde con la naturaleza del mismo. Se determina que el servicio debe tener una disponibilidad mínima del 99,5%. El cálculo de la disponibilidad se realizará en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Disponibilidad} = 100 \times (T - T_c) / T$$

Siendo T, el tiempo total mensual y T_c, el tiempo de pérdida de disponibilidad, entendido como tiempo transcurrido desde la apertura de la incidencia por parte del cliente hasta la restitución de la conectividad del servicio afectado.

Tiempo de respuesta:

En base a la definición de "Tiempo de respuesta" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	95%
Alta	95%
Media	85%
Baja	80%

Tiempo de resolución:

En base a la definición de "Tiempo de resolución" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo por la prioridad de la incidencia. El nivel de cumplimiento mínimo admitido según la prioridad será el siguiente

Prioridad	Nivel de Cumplimiento
Crítica	90%
Alta	90%
Media	85%
Baja	80%

Con la finalidad de garantizar los acuerdos de servicio detallados por parte del adjudicatario, y según se define y establece en el presente pliego de prescripciones técnicas, Mutua Montañesa se reserva el derecho de aplicar unas penalizaciones por el incumplimiento de estos ANS. En la cláusula de penalizaciones del pliego de condiciones particulares se establecen las deducciones por incidencias o faltas cometidas que sean imputables al adjudicatario, y que se clasificarán como faltas leves y faltas graves.

7.4. INFORMES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

La empresa adjudicataria deberá presentar y facilitar durante la ejecución del contrato los siguientes informes de control del proyecto y de seguimiento de servicio:

- Situación global proyecto
- Análisis de desviaciones del proyecto (tiempo y coste).
- Informe de gestión de incidencias e informe de cumplimiento de los ANS.

En relación al informe de gestión de incidencias y seguimiento de los ANS, se deberá como mínimo presentar trimestralmente con la siguiente información:

- Incidentes de Seguridad: ante un incidente de seguridad en la implantación o durante la prestación del servicio, el adjudicatario deberá notificarlo de inmediato al personal responsable del proyecto designado por Mutua Montañesa, y hacer un registro del mismo.
- Disponibilidad: deberá incluir una relación de las indisponibilidades acontecidas durante el mes anterior, incluyendo:
 - Fecha y hora de inicio de indisponibilidad de la infraestructura
 - Fecha y hora de finalización de indisponibilidad de la infraestructura
 - Motivo detallado de la indisponibilidad
 - Solución adoptada
 - Indisponibilidad SI/NO
 - Adicionalmente, el informe deberá también relacionar las paradas planificadas, incluyendo:
 - Fecha y hora de notificación de la parada
 - Previsión de fecha y hora de inicio de la parada
 - Previsión de fecha y hora de finalización de la parada
 - Fecha y hora de inicio reales de la parada
 - Fecha y hora de finalización reales de la parada
 - Motivo detallado de la parada
- Incidencias: informe que refleje el % de resolución de incidencias dentro de los plazos de tiempo establecidos correspondiente al mes anterior. Dicho informe deberá incluir una relación de las incidencias acontecidas el mes anterior, incluyendo:
 - Fecha y hora de comunicación de la incidencia
 - Aceptación de la incidencia por tener que ver con los servicios ofertados
 - Explicación detallada de la incidencia
 - Prioridad aplicada
 - Fecha y hora estimada de resolución de la incidencia
 - Fecha y hora real de resolución de la incidencia
 - Solución adoptada

7.5. PENALIZACIONES

Para el caso de que el licitador incumpla la ejecución parcial de los servicios que constituyen el objeto de este contrato, se determinan específicamente las penalizaciones siguientes, en función de las circunstancias que asimismo se definen:

- **Incumplimientos en la resolución de incidencias**

Se define incidencia como el mal funcionamiento de los procesos robotizados y se determinará su prioridad teniendo en cuenta el punto 6.2.4 Acuerdos de nivel de servicio del presente documento. La prioridad establecerá el plazo de resolución máximo por cada una de las incidencias, y el tipo de incumplimiento de incidencias se segmentará en:

- Incumplimiento muy grave: %resolución en plazo < 75%, para incidencias de prioridad crítica y alta. Se aplicará una penalización correspondiente al 10% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
- Incumplimiento grave: $75\% \leq \text{\%resolución en plazo} < 85\%$ para incidencias de prioridad crítica y alta, y $\text{\%resolución en plazo} < 75\%$, para las incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 5% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento, -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares.
- Incumplimiento leve: $75\% \leq \text{\%resolución en plazo} < 85\%$ para incidencias de prioridad alta y media. Se aplicará una penalización correspondiente al 3% del importe mensual del contrato correspondiente al coste de mantenimiento -IMPORTE sin I.V.A-, que consta en el apartado 3 del Anexo 1 del Pliego de Cláusulas Particulares.

- **Incumplimientos en la disponibilidad de la infraestructura**

Se define disponibilidad de la infraestructura como la capacidad que tiene la misma para permitir a un proceso robotizable ejecutarse según la planificación y definición del proceso, cuando éste lo requiere y con el rendimiento y funcionalidad de la plataforma esperado. No se considerarán indisponibilidades de la infraestructura todas aquellas paradas planificadas y previamente notificadas y acordadas por el Órgano de Contratación.

Se cifra como % de disponibilidad objetivo mensual de la infraestructura el 99,5% de disponibilidad, en horario 24x7 o en caso de mejora de dicha cifra, la que el proveedor haya expresado en su oferta. Por debajo de este porcentaje se establecen los siguientes incumplimientos:

- Incumplimiento leve: $99\% \leq \text{Disponibilidad} < \text{Disponibilidad Objetivo}$
- Incumplimiento medio: $98\% \leq \text{Disponibilidad} < 99\%$
- Incumplimiento grave: $97\% \leq \text{Disponibilidad} < 98\%$
- Incumplimiento muy grave: $\text{Disponibilidad} < 97\%$

El importe máximo anual de las sanciones no podrá exceder del 10% del Importe Total Anual del Coste de Mantenimiento e hilo de ejecución que consta en el Anexo I del Pliego de Cláusulas Particulares de la oferta, valor a partir del cual se iniciará el correspondiente expediente de resolución de contrato.

El incumplimiento durante 3 periodos de facturación consecutivos, o durante 3 periodos de facturación en un periodo de 12 meses, legitimará a la Entidad contratante a proceder a la resolución del contrato sin indemnización alguna para el adjudicatario, debiendo proceder a la ejecución de las tareas especificadas en el apartado Finalización del Servicio.

7.6. CESE DEL SERVICIO

El responsable del servicio de la empresa adjudicataria tres meses antes del cese del servicio comenzará a preparar y consensuar la transición del servicio, así como a planificar junto el equipo técnico de Mutua Montañesa las actividades a realizar para asegurar la transición del servicio.

En este caso, la empresa adjudicataria deberá preparar todos los entregables, es decir, configuraciones, parametrizaciones del producto y desarrollos de los servicios implantados en el software UiPath para que puedan ser migrados a otra plataforma de las mismas características, sin pérdidas en la migración.

Tanto los desarrollos de los procesos robotizados, así como las configuraciones del orquestador para la ejecución de los procesos robotizados, deberán poder ser portados a otra infraestructura, sin coste adicional para el siguiente proveedor ni para Mutua Montañesa.

ROMERO
TUDELA MARTA
- 20219204L (C:
G39008321)

Firmado digitalmente
por ROMERO TUDELA
MARTA - 20219204L
(C: G39008321)
Fecha: 2026.09.24
16:59:26 +02'00'