

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL
SOFTWARE DE GESTIÓN DE LLAMADAS DEL SERVICIO ANDALUZ DE
TELEASISTENCA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y
DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:35:42	PÁGINA: 1 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGw0kZ1ZJPu6i7RREclOAUd7GwQp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Índice

1. Introducción..... 3

2. Objeto..... 4

3. Descripción del servicio..... 4

 3.1 Alcance del servicio y descripción de las prestaciones..... 4

 3.2. Acuerdos de nivel de servicio..... 6

4. Presupuesto de licitación..... 7

5. Equipo de trabajo..... 8

6. Organización de los trabajos..... 9

7. Plazo de ejecución 9

8. Cláusulas generales..... 9

 8.1 Información de base..... 9

 8.2 Confidencialidad y seguridad de la información..... 9

 8.3 Tratamiento datos de carácter personal..... 10

 8.4 Prevención de Riesgos Laborales..... 10

 8.5 Uso de infraestructuras y herramientas corporativas..... 11

 8.6 Interoperabilidad..... 11

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:35:42	PÁGINA: 2 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGw0kZ1ZJPu6i7RREclOAUd7GwQp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. Introducción

El Servicio Andaluz de Teleasistencia (en adelante SAT), es un servicio prestado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, entidad instrumental tanto de la Consejería de Salud y Familias como de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, de la Junta de Andalucía.

Este Servicio ofrece un sistema de atención personalizada, de respuesta inmediata ante las situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento, basado en las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, que permite a las personas usuarias mantener el contacto, durante veinticuatro horas todos los días del año, con uno de los centros de atención de llamadas gestionados por personal cualificado.

En la actualidad los destinatarios son personas, en situación de dependencia, mayores y con discapacidad, encontrándose regulados los requisitos de acceso al SAT en la Orden de 10 de enero de 2002 (BOJA nº 22 de 21 de febrero de 2002) de la extinta Consejería de Asuntos Sociales.

Actualmente, el SAT es una de las mayores entidades de estas características en volumen de personas titulares de nuestro país, contando con contando 264.061 a 31 diciembre de 2023 . Es uno de los mayores centros de estas características tanto de España como en la Unión Europea, estando a la vanguardia en calidad de servicio de atención especializada que la Junta de Andalucía presta a la ciudadanía. El servicio ha obtenido diversos certificados de calidad Aenor en materia de servicio, empresa certificada (UNE-EN-ISO.9001) gestión ambiental (UNE-EN-ISO-14001) servicio para la promoción de la autonomía personal y gestión del servicio de teleasistencia (UNE 158401) así como Certified Iqnet Management System.

Para la prestación del Servicio, se dispone de dos centrales de atención de llamadas que actúan como medida de respaldo y reparto de carga de trabajo entre ellas, encontrándose una en la ciudad de Sevilla y la otra en la ciudad de Málaga, que prestan atención continuada las 24 horas al día durante todos los días del año.

Para la gestión de las llamadas, tanto entrantes como salientes, se utiliza un software, que requiere, una infraestructura de servidores y elementos de comunicaciones concretos, dicho software es una solución comercial del fabricante Tunstall, denominado PNC, estando en su versión 6.

Debido a la obsolescencia tanto de la infraestructura base como de la versión de dicho software, se está llevando a cabo una renovación tecnológica capaz de soportar la creciente demanda de nuevos recursos, así como, de garantizar una mayor redundancia y alta disponibilidad entre las centrales que soportan dicho servicio, la nueva versión del producto al que se va a realizar la migración es PNC 8. Adicionalmente a esta renovación tecnológica, se tiene previsto la incorporación de una nueva central en la provincia de Sevilla, garantizando aún más la disponibilidad de los sistemas, así como, el reparto de llamadas, sin fecha definitiva de puesta en producción.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:35:42	PÁGINA: 3 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGw0kZ1ZJPu6i7RREclOAUd7GwQp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2. Objeto

El objeto del presente pliego es establecer las prescripciones técnicas particulares que regirán en la contratación del servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software de gestión de llamadas del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

3. Descripción del servicio

3.1 Alcance del servicio y descripción de las prestaciones.

Como se ha indicado anteriormente, el SAT se trata de un servicio que presta atención las 24 horas, los 7 días de la semana (24x7), los 365 días del año. Por ello, se ha buscado la alta disponibilidad y redundancia en cada uno de los elementos críticos del sistema susceptibles de fallo, así como de otro tipo factores igual de críticos como pueden ser el eléctrico y el medioambiental.

La base de datos de la nueva versión del sistema PNC8 cambia de Sybase Anywhere 11 a Micosoft SQL Server, formado un cluster Always-on entre tres nodos distribuidos entre las centrales de Sevilla y Málaga con el objeto que la información este sincronizada entre todos los nodos y se trate de la misma en todas las centrales del servicio.

La nueva arquitectura está formada por dos sistemas distribuidos entre las centrales del servicio en modo activo-pasivo. Cada sistema ya es redundante en sí mismo al estar distribuido, como se ha comentado anteriormente, con todos los elementos redundados.

Por cada uno de los sistemas se dispone de la siguiente infraestructura:

- Puestos de atención de llamadas y supervisión con PNC8 versión cliente.
- Servidores CTI con PNC8 versión servidor CTI para la gestión de las llamadas.
- Servidores en cluster de bases de datos SQL Server y de PNC8 versión servidor BBDD.
- Módulo de gestión de las agendas externas a la aplicación PNC8.
- Servidores controladores de dominio y servidores de ficheros.
- Centralita telefónica de altas prestaciones, fundamental para la recepción de las llamadas. Desde dicha centralita se suministran las extensiones necesarias al sistema.
- SAI´s y grupos electrógenos para garantizar el suministro eléctrico.
- Sistemas de respaldo a cintas.
- Toda la infraestructura está basada en entorno Microsoft Windows.

A continuación se especifican los elementos sobre los que se debe aplicar los servicios de mantenimiento objeto de la presente licitación.

- Plataforma PNC8 completa de los dos sistemas especificados anteriormente (servidores CTIs, servidores de bases de datos, servidores de aplicaciones, puestos de atención, etc).
- Módulo de Automatización de Datos (MGAI).

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:35:42	PÁGINA: 4 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGw0kZ1ZJPu6i7RREclOAUd7GwQp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Receptoras digitales.
- Sistema de replicación Microsoft Always On SQL.
- Aplicativos vinculados a PNC8:
 - PNC Móvil
 - Agenda
 - POT
 - Cuadros de Mando.

Queda excluido del alcance de la presente licitación el mantenimiento hardware de todos los elementos especificados, así como, del software de base (sistemas operativos).

Según lo anterior, podríamos distinguir distintos tipos de mantenimiento y soporte:

- Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de toda la plataforma PNC8 indicada anteriormente.
- Mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de replicación de base de datos implementado.
- El soporte a la integración desde cualquier aplicación externa a PNC8 que se necesite en el Servicio.

Para el mantenimiento preventivo y correctivo se incluirá :

- Al menos una visita semestral a cada central del SAT donde se supervisará el estado de todo el Sistema objeto del mantenimiento. Entendiendo Sistema como todos los elementos incluidos dentro del alcance de la presente licitación. Si la Agencia lo determina se podría realizar dicho mantenimiento de manera remota.
- En caso de contingencia que afecte al correcto funcionamiento del Sistema, el adjudicatario, se compromete a facilitar a la Agencia un primer diagnóstico del problema y a resolverlo siempre que técnicamente sea posible.
- En caso de contingencia, para garantizar una respuesta rápida por parte del adjudicatario dentro del plazo establecido, se establecerá un teléfono “24x7” en el cuál se notificará la incidencia ocurrida.
- En caso de ser necesario se hará uso de un sistema de conexión remota para el acceso al Sistema objeto de mantenimiento y previa autorización por parte de la Agencia al adjudicatario. Dicha conexión remota tan sólo se habilitará para la prestación del servicio de mantenimiento necesario para la resolución de la incidencia, tras lo cual el acceso será revocado nuevamente.
- En caso de necesidad de sustitución de algún componente hardware o software de base del sistema (sistemas operativos), la Agencia correrá a cargo del coste de adquisición del mismo, quedando a cargo del adjudicatario la supervisión de la instalación del mismo, bien remotamente o en la ubicación de la Agencia.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:35:42	PÁGINA: 5 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGw0kZ1ZJPu6i7RREclOAUd7GwQp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- El adjudicatario debe establecer un mecanismo de comunicación con la Agencia para la notificación y resolución de incidencias no críticas, consultas, etc ... Siendo el horario habitual de oficina el de disponibilidad de dichos mecanismos de comunicación.

Para el mantenimiento evolutivo :

- El adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia todas las actualizaciones o parches del sistema o aplicaciones contempladas que vayan surgiendo durante la vigencia contrato de mantenimiento. Estas actualizaciones será llevadas a cabo en las instalaciones de la Agencia, salvo que se puedan realizar en remoto, y así lo autorice la Agencia.
- En caso de ser necesario, la empresa adjudicataria realizará la implementación de otros protocolos de comunicaciones diferentes a los actualmente integrados en el sistema. La Agencia ejercerá de interlocución entre las empresas involucradas.

Dada la configuración específica de los sistemas que conforman el Servicio Andaluz de Teleasistencia, la experiencia exigida debe referirse a las mismas herramientas o aplicaciones, ya que no sólo es importante el manejo individual sobre cada una de ellas, sino también el control sobre el conglomerado único formado por la integración entre ellas.

3.2. Acuerdos de nivel de servicio

Los niveles de servicios establecidos para la presente licitación en caso de incidente se indican a continuación.

En función de la severidad de un incidente se definen los siguientes tipos:

Severidad 1: El sistema tiene una incidencia que le impide el correcto funcionamiento como para garantizar el servicio. Sistema no operativo.

Severidad 2: El sistema tiene una incidencia pero puede continuar operativo prestando el servicio de manera degradada.

Severidad 3: El sistema tiene una incidencia que no afecta al servicio.

Nivel de severidad	Horario de atención	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
1	24 x 7 (Todos los días)	2 horas	4 horas
2	24 x 7 (Todos los días)	4 horas	24 horas
3	8 x 5 (lunes a viernes)	8 horas	72 horas

Siendo :

Horario de atención de incidencias: Días de la semana, así como horario para cada día, en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.

Tiempo de respuesta: Tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que el personal técnico especializado del adjudicatario establece contacto con el personal técnico de la Agencia

a fin de determinar la naturaleza de la avería, su posible solución a distancia o concertar la visita de un técnico “in situ”.

Tiempo de resolución: Tiempo máximo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que la avería queda completamente resuelta.

En caso de ser necesario por cuestiones de integración con otros dispositivos adicionales, la empresa adjudicataria realizará la implementación de otros protocolos de comunicaciones diferentes a los actualmente integrados en el sistema en un plazo de 2 meses. La Agencia ejercerá de interlocución entre las empresas involucradas.

4. Presupuesto de licitación

El coste estimado del mantenimiento considerado para un periodo de doce (12) meses de prestación del servicio asciende a la cantidad de 195.174,60 € IVA excluido (236.161,27 € IVA incluido)

Esta cantidad se desglosa en la siguiente tabla (IVA no incluido):

DESCRIPCIÓN	UNIDADES	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
Mantenimiento Preventivo/Correctivo/Evolutivo y oficina de ayuda de PNC8 para una configuración de 252 Puestos de Atención de Llamadas/Consulta de Datos en la Central de Sevilla, para un periodo de 12 meses.	252	405,00 €	102.060,00 €
Mantenimiento Preventivo/Correctivo/Evolutivo y oficina de ayuda de PNC8 para una configuración de 133 Puestos de Atención de Llamadas/Consulta de Datos en la Central de Málaga, para un periodo de 12 meses.	133	405,00 €	53.865,00 €

Tabla 1.

DESCRIPCIÓN	Horas Perfil Administrador de Sistemas	Precio Hora Administrador de Sistemas	Horas Perfil Especialista Técnico	Precio Hora Especialista Técnico	PRECIO TOTAL (IVA no incluido)
Mantenimiento Módulo de Automatización de Datos (MGAI) para PNC8, en la central de Sevilla comprendido en un periodo de 12 meses.	156	43,82 €	78	38,16 €	9.812,40 €
Mantenimiento Módulo de Automatización de Datos (MGAI) para PNC8, en la central de Málaga comprendido en un periodo de 12 meses.	156	43,82 €	78	38,16 €	9.812,40 €
Mantenimiento Preventivo/ Correctivo del Sistema Replicación de ALWAYS ON MSSQL entre las centrales de Sevilla y Málaga, para un periodo de 12 meses.	312	43,82 €	156	38,16 €	19.624,80 €

Tabla 2.

5. Equipo de trabajo

El personal ofertado deberá ser de un nivel de conocimientos técnicos y experiencia contrastado.

En el supuesto de que el contraste entre los valores ofertados y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos por el personal ofertado no resulten coherentes con la experiencia indicada por la entidad en su oferta, ésta deberá sustituir el recurso por otro que garantice el cumplimiento de los requisitos exigidos, en el plazo máximo de 10 días, y se le penalizará no abonándose los servicios prestados por dicho recurso durante el periodo en el que se ha demostrado que se han incumplido los requisitos exigidos, hasta su sustitución por otro que garantice el cumplimiento de los mismos. Necesariamente deberá incorporarse al expediente un informe de la persona responsable del contrato donde quede suficientemente justificada la conducta infractora y, consecuentemente, la imposición de la penalidad prevista. De igual manera, deberá quedar acreditado en el expediente que la actuación del recurso ha revertido negativamente en el desarrollo del contrato, retrasando su ejecución o implicando la actuación de nuevos recursos adicionales.

Para garantizar la buena ejecución del servicio se exige la siguiente cualificación mínima del personal ofertado en el ámbito tecnológico del mismo.

El personal que deberá aportar la empresa adjudicataria para la realización del presente contrato se ajustará a los siguientes requerimientos mínimos en cuanto a categoría profesional, experiencia profesional y dedicación:

- 1 Administrador de Sistemas:
 - Formación reglada: Ingeniería Informática Técnica de Sistemas o equivalente.
 - Tendrá una experiencia mínima de 2 años en proyectos tecnológicos relacionados con :
 - PNC8 versión servidor (Clústers, CTIs).
 - Sistema de Replicación de datos con Always-On de Microsoft.
 - PNC8 atención de llamadas/consultas de datos (Puestos de persona usuaria)
 - Entorno Microsoft Windows Server.
 - Integración de aplicaciones externas a PNC8
 - Conocimientos de sistemas de comunicaciones de centralitas.
 - Gestión y administración de servidores Microsoft Windows Server
- 1 Especialista Técnico:
 - Formación reglada: Formación técnica en redes, comunicaciones y sistemas de red.
 - Tendrá una experiencia mínima de 1 año en proyectos tecnológicos relacionados con:
 - PNC8 versión servidor (Clústers, CTIs).
 - PNC8 atención de llamadas/consultas de datos (Puestos de persona usuaria).
 - Gestión y administración de servidores Microsoft Windows Server.

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:35:42	PÁGINA: 8 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGw0kZ1ZJPu6i7RREclOAUd7GwQp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Sistema de Replicación de datos con Always-On de Microsoft.

6. Organización de los trabajos

La empresa adjudicataria designará una persona como director del proyecto que asumirá las labores de interlocución con el responsable del contrato a los efectos de seguimiento del contrato conforme a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

7. Plazo de ejecución .

El periodo de mantenimiento corresponde al período de doce meses desde la formalización del contrato, con posibilidad de 12 meses de prórroga.

8 Lugar y horario de la prestación del servicio

Salvo los trabajos que hayan de desarrollarse en las dependencias del adjudicatario los trabajos se ejecutarán normalmente en las sedes de la Agencia donde se encuentran situadas las centrales del SAT, en Sevilla y Málaga.

Cuando los trabajos se realicen en las dependencias de la Agencia, la jornada de trabajo estará dentro de los siguientes rangos horarios: 8:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 de lunes a viernes, de acuerdo con el horario que se establezca.

Así mismo, en circunstancias excepcionales y cuando a criterio de la Agencia la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación o requieran un horario distinto por razones de interés para la buena marcha del servicio, el adjudicatario deberá comprometerse a tener una plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos económicos.

En todo caso, y respecto al lugar y horario de prestación del servicio, la entidad contratante queda vinculada a las directrices e instrucciones de la Agencia.

8. Cláusulas generales

8.1 Información de base

La Junta de Andalucía facilitará a la entidad adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto de la presente licitación. Toda la información que se proporcione, es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

8.2 Confidencialidad y seguridad de la información

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:35:42	PÁGINA: 9 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGw0kZ1ZJPu6i7RREclOAUd7GwQp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Agencia.

Tendrá carácter confidencial toda aquella información a la que la entidad adjudicataria tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato, particularmente aquella referente a aspectos internos u organizativos de la Agencia, así como a datos de carácter personal. Los datos y productos obtenidos como consecuencia de la ejecución del contrato se considerarán exclusivamente propiedad de la Agencia. Cuando finalice el contrato la entidad contratista devolverá en formato electrónico la documentación generada para el Proyecto en cuestión, así como cualquier otro tipo de información que ésta pueda haber obtenido.

Plazo durante el que la persona contratista deberá mantener el deber de confidencialidad: 5 años

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.cccert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

8.3 Tratamiento datos de carácter personal

La entidad contratista, deberá cumplir el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Asimismo la contratista deberá cumplir la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en virtud de la cual tendrá la obligación de guardar sigilo respecto de los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en cuanto no contradigan, se opongan, o resulten incompatibles con la actual Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos.

8.4 Prevención de Riesgos Laborales

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las exigencias de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:35:42	PÁGINA: 10 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGw0kZ1ZJPu6i7RREclOAUd7GwQp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de actividades empresariales.

8.5 Uso de infraestructuras y herramientas corporativas

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización.

Se deberán utilizar las infraestructuras corporativas de software con que ya cuenta la Junta de Andalucía, todas aquellas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de utilización.

8.6 Interoperabilidad

El presente contrato cumplirá con lo indicado en la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y Sistemas de Información entre administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC .

En Sevilla, a fecha de firma digital.

Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Fdo.: Alberto Rodríguez Vela

ALBERTO RODRIGUEZ VELA		01/07/2024 15:35:42	PÁGINA: 11 / 11
VERIFICACIÓN	NJyGw0kZ1ZJPu6i7RREclOAUd7GwQp	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	