# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

# SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA ITSM EASYVISTA DE VEIASA

## Expediente CF050-25-014

Es copia auténtica de documento electrónico


| Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 1/21 |

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN ..... 3
2. OBJETO ..... 3
3. DIVISIÓN EN LOTES. ..... 3
4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ..... 4
5. EQUIPO DE TRABAJO ..... 5
5.1 Organización del trabajo. ..... 5
5.2 Certificación y facturación de los trabajos. ..... 6
5.3 Procedimiento de trabajo. ..... 6
6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) ..... 7
6.1 Condiciones de medida ..... 8
6.2 Indicadores ..... 8
7. MEDIOS MATERIALES. ..... 10
8. LUGAR DE EJECUCIÓN. ..... 10
9. DURACIÓN. ..... 10
10. GARANTÍA. ..... 10
11. CONDICIONES GENERALES. ..... 11
11.1 Ciberseguridad. ..... 11
11.2 Gestión de Usuarios y Control de Acceso. ..... 16
11.3 Interoperabilidad. ..... 17
11.4 Uso de Infraestructuras TIC y Herramientas Corporativas. ..... 18
11.5 Accesibilidad. ..... 19
11.6 Propiedad intelectual de los Trabajos. ..... 19
11.7 Confidencialidad y datos de carácter personal. ..... 20
11.8 Información de base. ..... 21
11.9 Transferencia Tecnológica. ..... 21



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 2/21 |

## 1. INTRODUCCIÓN

Verificaciones Industriales de Andalucía, S. A. (en adelante VEIASA) es una empresa pública, dependiente de la Consejería de Industria, Energía y Minas la Junta de Andalucía, fundada en 1990 con el objetivo de realizar las actuaciones de inspección y control derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones industriales y la prestación de todo tipo de servicios que contribuyan al desarrollo de la industria en la comunidad autónoma de Andalucía.

Sus dos ramas de actividad son la Inspección Técnica de Vehículos y el Control Metrológico de los equipos de medida, contribuyendo con ello a la seguridad vial, a la protección del medio ambiente y a la defensa de los consumidores.

Actualmente Andalucía cuenta con una Red de 70 estaciones ITV fijas y 16 unidades móviles.

La Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información de VEIASA, realiza la gestión de los sistemas de información corporativos en lo relativo a la operación, mantenimiento y evolución de los mismos.

## 2. OBJETO

El objeto del presente expediente es la contratación de los **Servicios de Desarrollo y Mantenimiento de la herramienta ITSM EasyVista**, cuyo fin es la gestión del servicio IT de VEIASA, para garantizar su evolución tecnológica y funcional, desarrollo de nuevas necesidades y adaptación de los procedimientos al marco metodológico de ITIL y propios de VEIASA, con los niveles de calidad establecidos que permitan una transformación digital de VEIASA.

## 3. DIVISIÓN EN LOTES

El objeto del presente pliego no es susceptible de división en lotes, ya que EASYVISTA ofrece una solución integral para la gestión del servicio, lo que permite una administración unificada y eficiente. Dividir la licitación en lotes podría resultar en una falta de homogeneidad en la herramienta y procesos, dificultando la gestión y el soporte técnico.

Dado que la herramienta se encuentra correctamente funcionando en nuestros sistemas desde hace años se debe tener en cuenta que el desarrollo de los evolutivos y mejoras sobre la herramienta ITSM EASYVISTA requieren un conocimiento técnico especializado y una integración fluida con otros sistemas. Una división en lotes podría complicar la coordinación entre diferentes proveedores, aumentando el riesgo de incompatibilidades y retrasos en las solicitudes de trabajo que se realicen



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 3/21 |

En conclusión, la no división en lotes para el mantenimiento y evolutivos de EASYVISTA garantizará una implementación más eficiente, un soporte técnico más efectivo y una gestión simplificada, lo que se traduce en un mejor servicio y resultados óptimos para la organización.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los Sistemas de Información de VEIASA contienen un importante conjunto de aplicaciones e infraestructuras TIC para dar soporte a las necesidades de negocio y al conjunto de sus usuarios.

Con el objetivo de optimizar la gestión de estos recursos, la Unidad de Mantenimiento de Sistemas de Información ha orientado su gestión al modelo ITIL, como marco de referencia de las mejores prácticas para la gestión de las operaciones y servicios IT, disponiendo para ello, de la herramienta ITSM Easyvista Service Manager.

El propósito esencial de esta licitación es proporcionar a VEIASA los servicios técnicos y de gestión necesarios orientado a describir las obligaciones, condiciones técnicas, así como las actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por el adjudicatario de la presente contratación.

Los servicios, tareas, actividades, etc. que se definirán en este pliego no deben entenderse como una lista cerrada de los servicios a prestar por el adjudicatario, ya que el objetivo es llevar a cabo cuantas actuaciones sean necesarias para asegurar la máxima funcionalidad y operatividad de la herramienta y las específicas asociadas que se estén usando en un momento determinado además de su adecuación a las necesidades de VEIASA, siguiendo en todo momento las indicaciones y prioridades definidas por el Responsable del Servicio.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la ejecución de los servicios solicitados de acuerdo a las metodologías y herramientas existentes en VEIASA.

La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad y buen fin de los trabajos, para cuya ejecución deberá aportar tanto los recursos humanos como los medios materiales e instalaciones necesarios.

La empresa adjudicataria deberá designar a un representante que será el que ejerza como único interlocutor con VEIASA.

En el alcance de los trabajos, se deben contemplar las labores necesarias para:

- **Parametrización e Implementación**, a demanda, sobre la herramienta ITSM Easyvista de los desarrollos necesarios para cubrir las necesidades de la Unidad SSII.
- **Soporte Experto, Mantenimiento y Evolutivos** de la herramienta ITSM Easyvista.



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 4/21 |

El servicio deberá garantizar la correcta ejecución de los trabajos solicitados de acuerdo a las metodologías y herramientas existentes en VEIASA.

Las labores de mantenimiento se centrarán en conseguir en todo momento el rendimiento óptimo de la herramienta, así como en la colaboración con SSII para la correcta evolución de las versiones de la herramienta, desde el punto de vista técnico y formativo.

Servicio de soporte a incidencias y consultas sobre la herramienta ITSM EasyVista. En las ofertas se especificarán los detalles de prestación de dicho servicio (horarios, medios de contacto), así como el nivel de servicio comprometido. El Servicio de Soporte se prestará como mínimo mediante comunicación telefónica directa con los técnicos de CAU N1, y con el apoyo de un sistema de apertura de incidencias y problemas para poder hacer el seguimiento de los trabajos que se abran registrándose para cada uno de ellos en la herramienta de EasyVista, no se contemplará plataformas de terceros.

## 5. EQUIPO DE TRABAJO

Se hace imprescindible que el equipo de trabajo propuesto disponga de una dilatada experiencia en los servicios y tecnologías que se detallarán a continuación:

### 5.1 Organización del trabajo.

La empresa adjudicataria asumirá la organización de los trabajos que se contratan, dentro del marco fijado por VEIASA, y, por tanto, asumirá la organización y dirección de los recursos humanos que constituyan el equipo de trabajo, para el cumplimiento de los fines que se le encomiendan.

El adjudicatario aportará un equipo de trabajo integrado por 5 técnicos de adecuada cualificación y nivel de dedicación, para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio.

Durante la duración del contrato los profesionales ofertados y admitidos no serán susceptibles de sustitución, salvo causa de fuerza mayor que justifique el cambio, o que VEIASA lo solicite, en cuyo caso **deberá ser sustituido adecuadamente en el plazo máximo de 15 días naturales**, sin que esto afecte ni a la planificación de trabajos prevista ni a la estimación de costes del proyecto. El perfil sustituto tendrá que disponer de la misma o superior titulación y experiencia que el perfil que causa baja en el servicio.

El equipo de trabajo del servicio será el responsable de la ejecución de todos los trabajos descritos en el presente pliego, según vayan siendo demandados por los distintos clientes internos de VEIASA y aprobados por el Responsable del Servicio.



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 5/21 |

El adjudicatario será el responsable de la organización y ejecución de las actividades de formación continua de los miembros del equipo de trabajo que sean necesarias para la prestación de un servicio de calidad, sin que dichas actividades supongan cargos económicos adicionales para VEIASA.

### 5.2 Certificación y facturación de los trabajos.

La facturación se realizará mensualmente por los servicios realizados y aprobados previamente por VEIASA.

Todos los servicios serán solicitados a través de peticiones de servicio en la herramienta ITSM nativa de VEIASA, en los que el adjudicatario deberá gestionar. Las facturas se emitirán con carácter mensual.

El adjudicatario deberá utilizar esta herramienta en exclusividad para la gestión de servicio según los procedimientos de trabajo ya definidos en VEIASA.

Por lo tanto, todas las líneas de servicios demandados, se tratarán con esta herramienta siguiendo los procedimientos establecidos por la Unidad de Mantenimiento de SSII.

Cada factura, se acompañará de la correspondiente certificación, que deberá incluir la relación de las peticiones de servicio realizadas, en el mes en curso, junto con el total de horas ejecutadas por el/los técnicos/s que hayan participado en el mes de certificación, y solamente se podrán facturar las horas registradas en los tickets de la herramienta ITSM EasyVista de VEIASA.

El adjudicatario podrá dimensionar, según las necesidades de negocio, el equipo de trabajo, por lo cual, el importe de las certificaciones podrá variar entre los diferentes meses.

### 5.3 Procedimiento de trabajo.

El procedimiento de trabajo de este contrato de servicio, se organiza en los siguientes pasos:

1. VEIASA generará un ticket y encargará peticiones para cada una de las tareas demandadas, de acuerdo con el procedimiento acordado con VEIASA. Las peticiones serán detalladas por VEIASA de acuerdo a su naturaleza.

2. La empresa adjudicataria analizará la petición y realizará una propuesta de carga de trabajo necesaria para su realización, así como el cronograma detallado de trabajos, indicando especialmente el compromiso de plazo de entrega. Dicha propuesta deberá de ser entregada en un plazo máximo de **DOS (2) DÍAS HÁBILES**. El incumplimiento reiterado de este hito será susceptible de penalización.



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 6/21 |

3. VEIASA estudiará la propuesta realizada para dar el visto bueno a su ejecución. En el caso de no estar de acuerdo en alguno de los parámetros propuestos, se devolverá al punto 2.

4. Cuando la propuesta sea aprobada, se ejecutará la tarea solicitada de acuerdo con la prioridad establecida por VEIASA y la planificación acordada. El plazo de inicio para la ejecución de los trabajos será como máximo de **CUATRO (4) DÍAS HÁBILES** a partir de la fecha de visto bueno de VEIASA. En el caso de que el adjudicatario no cumpliese el plazo para el inicio de los trabajos, será susceptible de penalización.

5. En caso de detectar cualquier tipo de desviación en el tiempo de resolución de los trabajos, por cambios funcionales o técnicos, el licitador deberá comunicar a VEIASA dicha situación para realizar una nueva planificación de la petición de trabajo, ya que sólo serán facturables las horas aprobadas por VEIASA.

6. Una vez terminada la tarea por el equipo de trabajo, el resultado de la tarea se pondrá a disposición de VEIASA para la recepción y aceptación de la misma. Si no fuera conforme a los parámetros establecidos, se devolverá al punto 4.

7. Se podrán certificar y por tanto facturar, sólo las horas estimadas en los trabajos y aprobadas por VEIASA, sea cual sea la inversión de horas realizadas.

8. La única excepción para modificar las horas estimadas, se da en los casos en que el responsable de Veiasa solicite nuevas funcionalidades no contempladas inicialmente. En estos casos, se solicitará al responsable del servicio de VEIASA un fuera de alcance, previamente aceptado por VEIASA para el desarrollo, que, en caso de ser aprobado, se sumará a la estimación inicial aprobada.

Como se ha indicado el punto 4.2, todos los servicios serán solicitados a través de peticiones de servicio en la herramienta ITSM nativa de VEIASA, en los que el adjudicatario deberá gestionar, y tendrá que registrar cualquier información relativa a la petición.

Cualquier aspecto, trabajo, información o detalle que no esté registrado en el ticket de la herramienta no se contemplará como facturable o admisible.

## 6. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Como medio para garantizar la calidad de los servicios contratados, se establecerán unos ANS y el compromiso por parte de la empresa adjudicataria de cumplirlos. Estos ANS podrán evolucionar a lo largo de la ejecución del contrato con el fin de conseguir una mejora continua en la calidad del servicio efectivamente proporcionado.



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 7/21 |

Los ANS se basarán en la definición de unos indicadores que reflejen, de forma objetiva, la calidad del servicio real proporcionado, con especial atención a los aspectos más críticos del mismo, y en el establecimiento de un umbral o valor mínimo para cada uno de ellos.

Los ANS establecidos se han elaborado atendiendo a los siguientes criterios:

- El establecimiento de indicadores de calidad del servicio prestado, de manera que VEIASA pueda realizar una evaluación objetiva de los servicios y el adjudicatario tenga una base para la corrección de las deficiencias en el servicio, así como la mejora de los diferentes procesos.

- El establecimiento de un sistema de penalizaciones que relacione el nivel de prestación de los servicios con la facturación de éstos, penalizando económicamente aquellas situaciones de calidad deficiente.

- Los datos de revisión de los indicadores deberán proporcionarlos el adjudicatario de manera mensual, a través de las herramientas correspondientes, ya establecidas en VEIASA.

VEIASA podrá proponer cambios en los ANS durante la vigencia del servicio de manera consensuada con el adjudicatario.

### 6.1 Condiciones de medida

En el cálculo de los indicadores, se tendrán en cuenta dos decimales y no se contabilizarán los tiempos que se detallan a continuación:

- No se contabilizarán las demoras que sean responsabilidades de terceros (otros proveedores externos, la propia VEIASA, etc.).
- Pérdidas de servicio debidas a causa de fuerza mayor (cortes eléctricos, incendios, inundaciones, etc.).

### 6.2 Indicadores

Para realizar el seguimiento de la prestación del servicio recibido, se establecen los siguientes indicadores. Todos estos indicadores deberán ser medidos mensualmente por el adjudicatario y reportados a VEIASA.



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 8/21 |

| INDICADOR | UNIDAD | OBJETIVO |
|---|---|---|
| **IND_01 Número de entregas de trabajos incorrectas achacables al adjudicatario**<br><br>Por cada tarea encargada, se contabilizarán el número que son entregadas con errores achacables al adjudicatario.<br><br>El error o errores en la entrega será confirmado por el responsable de Veiasa.<br><br>El objetivo, se calculará con la suma total de todas las entregas erróneas que se produzcan en un mes. | Número de entregas erróneas | IND_01<=1 |
| **IND_02 Plazo de inicio de ejecución de los trabajos**<br><br>Se medirá el plazo transcurrido desde la aprobación de la propuesta de carga de trabajo hasta que se inician los trabajos. | Días Hábiles | IND_02<=4 |
| **IND_03 Rechazo de estimaciones de trabajos**<br><br>Se calculará sobre el total de trabajos estimados. Cada tarea necesitará una estimación que debe ser aprobada por VEIASA. Si la estimación no se considera adecuada por VEIASA será rechazada para volver a ser estimada. Se pretende que el número de estos rechazos sea mínimo. | Número | IND_03<=3 |
| **IND_04 Entrega de estimaciones de trabajos**<br><br>Se calculará el tiempo que transcurre desde que se solicita la estimación hasta que se entrega la misma. | Días Hábiles | IND_04<=4 |
| **IND_05 Entrega de trabajos finalizados**<br><br>Se calculará el tiempo que transcurre desde la fecha de entrega comprometida hasta la entrega efectiva del trabajo solicitado. | Días Hábiles | IND_05<=1 |



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 9/21 |

## 7. MEDIOS MATERIALES.

Los medios materiales que necesite el equipo del proyecto, correrán por cuenta de la empresa adjudicataria. Esto incluye equipos informáticos, aplicaciones software necesarias durante el desarrollo de los trabajos y otros elementos como teléfonos móviles o cuentas de correo electrónico necesarias para la comunicación entre los diferentes interlocutores del servicio.

## 8. LUGAR DE EJECUCIÓN.

La ejecución de los trabajos objeto de este contrato se realizará desde las instalaciones del adjudicatario.

Con objeto de posibilitar la prestación del servicio remotamente y en las condiciones técnicas óptimas, se obliga al adjudicatario a que el equipo de trabajo disponga de los medios técnicos adecuados para poder desarrollar de forma remota los trabajos (equipamiento hardware, software, comunicaciones, teléfonos móviles...).

## 9. DURACIÓN.

El presente contrato tendrá una duración máxima de **DOCE (12) MESES**, contemplándose dos posibles prórrogas del mismo por **DOCE (12) MESES** más cada una, haciendo un total de **TREINTA Y SEIS (36) MESES** de duración.

El inicio de los trabajos deberá realizarse en la fecha de inicio indicada en el pedido enviado por VEIASA una vez formalizado cada contrato.

## 10. GARANTÍA

La garantía de todos los trabajos y actuaciones objeto del presente servicio tendrá una duración mínima de **DOCE (12) MESES**, ampliables hasta **TREINTA Y SEIS (36) MESES** como máximo, según lo especificado en el punto 8 apartado 1.2 del Cuadro Resumen del PCAP.



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 10/21 |

La empresa adjudicataria deberá garantizar todos los productos (entendido como resultado del trabajo que se devuelva, formularios, script, ejecutables, en definitiva, todos los entregables que realice) derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas e imputables a la empresa adjudicataria si así lo solicita la persona responsable del contrato.

Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de la aplicación ITSM, o que se descubran mediante pruebas u otros medios, así como la terminación de la documentación incompleta y subsanación de las que contenga deficiencias.

Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

## 11. CONDICIONES GENERALES.

A continuación, se detallan las condiciones generales que regirán la realización de los trabajos.

### 11.1 Ciberseguridad.

**Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad**

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información dictados por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, que regula el Esquema Nacional de Seguridad.

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. Para lograr esto, se adoptarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS aplicables a la categoría del sistema y a los niveles de seguridad requeridos para el mismo, en las dimensiones de confidencialidad, integridad, trazabilidad, autenticidad y disponibilidad, que se detallan a continuación:

**NIVEL MEDIO**



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 11/21 |

A estas medidas se sumarán aquellas medidas adicionales que se definan por el Responsable de Seguridad (artículo 28 del ENS) y aquellas que se añadan en base a análisis de riesgos conforme al artículo 24 del Reglamento General de Protección de Datos y, en los supuestos de su artículo 35, a la evaluación de impacto en la protección de datos (artículo 3.3 del ENS).

El Responsable de Seguridad trasladará las medidas aplicables a través del Responsable del Contrato durante la ejecución de este.

Deberá también tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la Política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Se atenderá también a la normativa interna del organismo contratante en materia de ciberseguridad.

El organismo contratante desplegará los medios necesarios para auditar el cumplimiento de la política de seguridad y de los niveles de servicio acordados por parte del contratista, según lo expresado en los documentos de 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.ccn-cert.cni.es/), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía y a las indicaciones del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía.

**Colaboración en la gestión de la seguridad del sistema**

El adjudicatario colaborará con la realización de los análisis de riesgos que se realicen, que tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de los activos relevantes dentro del alcance considerado del Sistema de Información.



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 12/21 |

- Valoración cualitativa de los activos más valiosos del sistema. La valoración de los activos corresponde a los responsables designados en la política de seguridad del organismo. Para ello se tendrá en cuenta el perjuicio que supondría su degradación.
- Identificación y cuantificación de las amenazas más probables.
- Identificación y valoración de las salvaguardas que protegen de dichas amenazas.
- Identificación y valoración del riesgo residual.
- El adjudicatario deberá prestar al organismo la colaboración necesaria durante la realización de auditorías técnicas y de cumplimiento normativo.

**Certificación ENS de la empresa**

En cumplimiento de la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad aprobada por Resolución de 13 de octubre de 2016 de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, el adjudicatario deberá disponer de Declaración o Certificación de Conformidad con el ENS categoría MEDIA para la prestación de los servicios o provisión de las soluciones contempladas en este expediente, en caso de existir en el alcance de esta contratación servicios no prestados desde las instalaciones de la Junta de Andalucía (por ejemplo, servicios prestados desde una nube). Esta Certificación de Conformidad con el ENS debe versar sobre soluciones proporcionadas o servicios prestados por el operador del sector privado que estén relacionadas con las soluciones y servicios que son objeto de contratación del presente expediente, según apartado VII.1 de la Instrucción Técnica de Seguridad citada.

Caso de que el adjudicatario no disponga de la Declaración o Certificación de Conformidad indicada, se le otorgaría un plazo máximo de 6 meses para la obtención de ésta, contados a partir de la fecha de adjudicación/formalización del contrato.

**Interlocución y roles en materia de ciberseguridad**

Se asignarán los roles relacionados con la seguridad de los sistemas de información, reflejados en el Esquema Nacional de Seguridad y detallados en la guía CCN-STIC 801 (Responsabilidades y Funciones en el ENS).

La interlocución con el adjudicatario en aspectos de seguridad corresponderá al Responsable del Contrato, con la colaboración y con la orientación del Responsable de Seguridad.



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 13/21 |

Todos estos roles serán identificados e informados, dentro del marco normativo de seguridad establecido en la Junta de Andalucía, desde el inicio del desarrollo del sistema.

**Punto de contacto (PoC) de seguridad**

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022 (Esquema Nacional de Seguridad), el adjudicatario deberá designar un PoC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de ciberseguridad y las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio.

El adjudicatario deberá comunicar cualquier cambio o sustitución de dicho POC a lo largo de la vida del contrato.

Dicho PoC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al SOC de la Junta de Andalucía a través del Responsable de Seguridad asignado al sistema.

La comunicación de este PoC incluirá la referencia al contrato en el cual se realiza, su duración estimada, las actividades principales a realizar y los accesos remotos que se prevén.

**Gestión de incidentes**

El adjudicatario comunicará al personal de ciberseguridad del organismo, en primera instancia, o al Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) de la Junta de Andalucía cualquier ciberincidente que detecte o del que tenga conocimiento.

Para la gestión de los incidentes de seguridad se seguirá lo dictado en la vigente Resolución de 13 de julio de 2018, de la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, por la que se establecen normas sobre gestión de incidentes de seguridad TIC (https://juntadeandalucia.es/boja/2018/141/29). En especial, en el punto 6 (comunicación de incidentes), 8 (comunicación entre organismos y entidades de incidentes y medidas adoptadas), 9 (colaboración con AndalucíaCERT) y 11 (denuncias).



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 14/21 |

**Accesos remotos**

El acceso remoto de los técnicos del equipo del proyecto, en el marco del contrato, a los servicios o sistemas de información de la entidad contratante Verificaciones Industriales de Andalucía, se realizará nominalmente mediante el procedimiento aprobado por la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (que podrá incluir, a modo de ejemplo, la opción de cliente VPN y/o soluciones de tipo SASE) sin necesidad de disponer de una conexión permanente al Nodo de Interconexión de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía (funcionamiento en modo cliente de servicios internos, esto es, conectividad no simétrica), previa autorización por parte del Responsable del Contrato. Caso de que algún software necesario por el adjudicatario para el acceso remoto requiera de suscripción, el adjudicatario se deberá hacer cargo de estos posibles gastos ocasionados.

El modo de acceso será tal que garantice la seguridad de operación y explotación del sistema, así como el objetivo de almacenar y gestionar las solicitudes de servicio e incidencias que se produzcan durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario debe realizar las solicitudes de forma individual para cada uno de los técnicos que requieran el acceso remoto, debiendo ser validada cada solicitud por el Responsable del Contrato. Asimismo, deberá comunicar en su caso las bajas eventuales que pudiera producirse durante la vida del contrato.

El adjudicatario debe cumplir con la política de acceso remoto que aplique en el organismo durante todo el periodo de vigencia del contrato, que puede incluir, entre otros aspectos: alta del usuario en el Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía, mecanismo de identificación y autenticación robusto empleando el certificado digital de la FNMT, software de la red privada virtual a utilizar, funciones permitidas y datos accesibles desde acceso remoto, tiempo máximo para cerrar sesiones inactivas, activación de los registros de actividad, etc.

Igualmente, el adjudicatario asegurará que la comunicación esté limpia de malware, virus y/o cualquier otro tipo de tráfico malicioso o no deseado.

**Requisitos de seguridad en el desarrollo de aplicaciones**

Se deberán considerar al menos los siguientes requisitos de seguridad, en el caso de que el objeto del contrato implique trabajos de desarrollo:



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 15/21 |

- Defensa en profundidad, estableciéndose distintos puntos de control de seguridad en las distintas capas de una aplicación.
- Confidencialidad en las comunicaciones.
- Avisos legales sobre deberes y obligaciones.
- Prevención ante la obtención de credenciales de usuarios.
- Posibilidad de inhabilitación de cuentas de usuario.
- Se garantizará el principio de mínimo privilegio, tanto en el acceso a los datos como a las funciones. La gestión de estos permisos se realizará a través de roles, evitando la posibilidad de asignar permisos o privilegios directos.
- Identificación unívoca de usuario registrado.
- Autenticación y gestión de sesiones de forma segura con objeto de evitar el robo o la manipulación de sesión.
- Trazabilidad.
- Validación de datos de entrada y salida.
- Gestión correcta de mensajes de error.
- Gestión segura de archivos.
- Limpieza de documentos creados o publicados por el aplicativo.

**11.2 Gestión de Usuarios y Control de Acceso.**

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar, se tendrán en cuenta las estipulaciones que sobre seguridad hace la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales, 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) así como de la legislación nacional vigente en materia de protección de datos, y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. En particular, se perseguirá:

- la correcta identificación de los usuarios (medida op.acc.1 del anexo II del ENS).
- la adecuada gestión de derechos de acceso (medida op.acc.4).
- la correcta selección e implantación de los mecanismos de autenticación (medida op.acc.5).

a) En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades. En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 16/21 |

usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,...) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

b) En el caso de que, en alguno de los sistemas, aplicaciones, herramientas, etc. objeto de contratación se gestionen trámites y actuaciones que se realizan con la Administración de la Junta de Andalucía por razón de la condición de empleado público.

El sistema deberá admitir, para los trámites y actuaciones que su personal realice con ella por razón de su condición de empleado público, el sistema de identificación de la plataforma de Gestión Unificada de Identidades de Andalucía (GUIA) de acuerdo con el artículo 25.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

### 11.3 Interoperabilidad.

Las ofertas garantizarán un adecuado nivel de inteoperabilidad técnica, semántica y organizativa, conforme a las estipulaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI). En concreto, se cumplirán las Normas Técnicas de Interoperabilidad establecidas por dicho esquema. Se cuidarán especialmente los aspectos de interoperabilidad orientados a la ciudadanía, de tal forma que se evite la discriminación a los ciudadanos por razón de sus elecciones tecnológicas.

El sistema implantará los protocolos ENIDOCWS y ENIEXPWS para que los documentos y expedientes electrónicos que se gestionen en el mismo puedan, a partir de sus códigos seguros de verificación, ser puestos a disposición e interoperar de manera estandarizada con otros sistemas y repositorios electrónicos de la Junta de Andalucía, así como remitirse a otras Administraciones si procede.

También se atenderá a los modelos de datos sectoriales relativos a materias sujetas a intercambio de información con la ciudadanía, otras Administraciones Públicas y entidades, publicados en el Centro de Interoperabilidad Semántica de la Administración (CISE) que resulten de aplicación.

En relación con el desarrollo de soluciones para la tramitación electrónica de los procedimientos, en todo caso se garantizará la plena interoperabilidad de las soluciones implantadas, de acuerdo con el



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 17/21 |

art. 37.4 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

### 11.4 Uso de Infraestructuras TIC 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 considerarán, entre otras, las siguientes:

- Para el modelado y tramitación de los flujos de trabajo ligados a procedimientos administrativos se deberá utilizar el tramitador TREW@ y herramientas asociadas (eximiéndose de esta obligación en El certifiel caso de flujos de trabajo que no estén ligados a procedimientos).

- @firma: la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica para los procedimientos administrativos, trámites y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía.

- Autoridad de Sellado de Tiempo de la Junta de Andalucía.

- @ries: el registro unificado de entrada/salida.

- notific@: prestador de servicios de notificación.

- LDAP del correo corporativo para la identificación y autenticación de usuarios, hasta que se produzca la implantación definitiva del Directorio Corporativo de la Junta de Andalucía.

- port@firma: gestor de firma electrónica interna.



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 18/21 |

- etc.

### 11.5 Accesibilidad.

Todos los sitios webs y aplicaciones para dispositivos móviles desarrollados o que sean mejorados de manera significativa en el marco del presente contrato deberán ser accesibles para sus personas usuarias y, en particular, para las personas mayores y personas con discapacidad, de modo que sus contenidos sean perceptibles, operables, comprensibles y robustos. La accesibilidad se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles.

En este ámbito se deberán cumplir lo establecido por el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público. En particular, se deberán cumplir los requisitos pertinentes de la norma UNE-EN 301-549:2019, de Requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC, o de las actualizaciones de dicha norma, así como de las normas armonizadas y especificaciones técnicas en la materia que se publiquen en el Diario Oficial de la Unión Europea y/o hayan sido adoptadas mediante actos de ejecución de la Comisión Europea.

Por último, como obliga la normativa se deberá realizar al menos una revisión anual de la accesibilidad de los sitios web y sistemas desarrollados o mejorados de manera significativa en el marco del contrato, así como actualizar y en su caso, elaborar, la correspondiente Declaración de accesibilidad de conformidad con el modelo europeo establecido Decisión de Ejecución (UE) 2018/1523 de la Comisión de 11 de octubre de 2018 por la que se establece un modelo de declaración de accesibilidad de conformidad con la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

### 11.6 Propiedad intelectual de los Trabajos.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 19/21 |

oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía, específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

La presente cláusula no será de aplicación a los productos y herramientas preexistentes empleados para la ejecución del contrato protegidos por derechos industriales o de propiedad intelectual.

### 11.7 Confidencialidad y datos de carácter personal.

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. Se considera expresamente como información confidencial toda la información a la que tenga acceso, vea, escuche o pueda deducir durante los trabajos a realizar o estancias en áreas seguras de VEIASA (centros de proceso de datos, almacenes, etc).

El personal de la empresa adjudicataria debe asumir el compromiso de confidencialidad y salvaguarda de toda esta información.

La empresa adjudicataria no podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de VEIASA.

La empresa adjudicataria, en calidad de encargado de tratamiento, podrá tener acceso a los datos de carácter personal necesarios para la ejecución de los trabajos definidos en este pliego, correspondientes a aquellos tratamientos de datos personales de los que es responsable VEIASA y que se incluyan en el anexo específico de protección de datos del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Ese anexo incluirá sus obligaciones como encargado de tratamientos y el destino de los datos a la finalización del contrato, el alcance de las actuaciones a realizar por la empresa adjudicataria en relación a dichos tratamientos y las medidas técnicas y organizativas que deberá implantar para garantizar la seguridad de su tratamiento.



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 20/21 |

La empresa adjudicataria se obliga a respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargado de tratamientos de datos de carácter personal con arreglo a las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y cualquier otra disposición o regulación complementaria que le fuera igualmente aplicable.

La empresa adjudicataria únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones del Responsable del Tratamiento, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el caso de que la empresa adjudicataria destine los datos personales a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones de esta licitación, será considerada Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiere incurrido personalmente.

### 11.8 Información de base.

VEIASA facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione es propiedad de VEIASA 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 VEIASA.

### 11.9 Transferencia Tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por VEIASA a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.



Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN

| | | |
|---|---|---|
| FIRMADO POR | DAVID PELAYO CRUZ | 31/03/2025 |
| VERIFICACIÓN | Pk2jmJBUN328EYRFYWZ7PAMKXBYQK3 | PÁG. 21/21 |