

# Informe de Conclusiones y Propuesta de Adjudicación


**Expediente:** EXPT25-00069

**Proveedor:** UTE Ayesa-Solutia-Soltel

**Tipo de procedimiento:** Abierto

## Contenido

1. Introducción General.....	2
1.1. Objeto del expediente y naturaleza del contrato .....	2
1.2. Metodología de valoración empleada .....	2
1.3. Documentos analizados.....	2
1.4. Enfoque seguido para la evaluación .....	2
2. Desarrollo por Criterios .....	3
2.1. Criterio 1: Calidad del Plan de Organización y Ejecución del Servicio (10%) .....	3
2.2. Criterio 2: Metodología para la Resolución de Incidencias (10%).....	4
2.3. Criterio 3: Propuesta de Formación Continua del Personal (7%).....	5
2.4. Criterio 4: Herramientas de Seguimiento y Control (7%).....	6
2.5. Criterio 5: Procedimientos de Inicio, Transición y Reversión del Servicio (6%)..	7
2.6. Criterio 6: Garantías de Seguridad y Confidencialidad (5%) .....	8
2.7. Criterio 7: Calidad de los Informes y KPIs Propuestos (3%) .....	9
2.8. Criterio 8: Innovación y Mejora Continua (2%).....	10
3. Matriz Comparativa por Criterio.....	11
4. Tabla Resumen Final de Puntuaciones .....	11
5. Conclusión y Recomendación.....	11

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJRUAU	PÁG. 1/12	

## 1. Introducción General

### 1.1. Objeto del expediente y naturaleza del contrato

El presente informe técnico tiene por objeto la valoración de la oferta técnica presentada en el marco del expediente EXPT25-00069, relativo a la contratación de Servicios TIC para el Soporte Presencial en Organismos Públicos de la Junta de Andalucía, gestionado por SANDETEL.

### 1.2. Metodología de valoración empleada


La evaluación se realiza conforme a lo dispuesto en el artículo 145 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), aplicando criterios técnicos valorados mediante juicio de valor. Cada criterio se puntúa en una escala de 0 a 10, ponderándose según el porcentaje asignado en el pliego.

### 1.3. Documentos analizados

- Oferta técnica presentada por la UTE (documento: OfertaSANDETELUte\_Soporte Presencial en organismo JdA.pdf).
- Criterios de valoración establecidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares del expediente EXPT25-00069 (PCAP).

### 1.4. Enfoque seguido para la evaluación

La valoración se ha realizado mediante análisis técnico detallado de cada apartado de la oferta, contrastando las evidencias aportadas con los requisitos definidos en los criterios. Se ha garantizado la trazabilidad entre los elementos evaluados, la puntuación asignada y la justificación técnica correspondiente.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJRUAU	PÁG. 2/12	

## 2. Desarrollo por Criterios

### 2.1. Criterio 1: Calidad del Plan de Organización y Ejecución del Servicio (10%)

#### Descripción del criterio:

Evalúa la capacidad del licitador para planificar, estructurar y coordinar eficazmente los recursos humanos y materiales, garantizando cobertura territorial, gestión de turnos, respuesta ante imprevistos y continuidad operativa.

#### Análisis técnico:

La oferta presenta una organización robusta, estructurada en tres niveles (estratégico, táctico y operativo), con comités definidos y mecanismos de coordinación claros (sección 4.1.1). La UTE propone una organización del servicio estructurada en tres niveles: estratégico, táctico y operativo, con comités de dirección, seguimiento y operación que garantizan la coordinación y supervisión del servicio. Se incluyen comités de crisis y de mejora continua, así como perfiles internos de apoyo para reforzar la calidad y eficiencia. En cuanto a la cobertura (sección 4.2), se asegura atención presencial en todas las provincias en horario ampliado, servicio de guardia 24x7 para incidencias críticas, técnicos itinerantes para delegaciones periféricas y disponibilidad adicional en periodos de alta demanda. Todo ello respaldado por centros de continuidad y logística propios.


#### Debilidades detectadas:

No se identifican debilidades relevantes. La propuesta es completa y bien articulada.

**Puntuación asignada:** 8 / 10

#### Justificación:

La propuesta se considera de excelente calidad, con planificación integral, estructura organizativa sólida y mecanismos innovadores de gobernanza (según sección 4.1.1 y

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJRUAU	PÁG. 3/12	

4.2).

## 2.2. Criterio 2: Metodología para la Resolución de Incidencias (10%)

### Descripción del criterio:

Valora la definición de procedimientos ágiles y eficientes para la gestión de incidencias, alineados con buenas prácticas como ITIL.

### Análisis técnico:

La metodología se basa en ITIL 4, con uso de GLPI como herramienta ITSM unificada (sección 4.1.2). La UTE aplica una metodología basada en ITIL 4 para la gestión de incidencias y solicitudes, utilizando GLPI como herramienta ITSM unificada. El modelo garantiza trazabilidad completa, escalado funcional y jerárquico, y validación del cierre por parte del usuario. Se contemplan múltiples canales de entrada (teléfono, correo, portal GLPI, ITSMs locales, alertas automáticas) y se prioriza la resolución en primera instancia. La gestión del conocimiento se integra en el proceso, con documentación de acciones y encuestas de satisfacción que alimentan los indicadores de calidad.


### Debilidades detectadas:

La propuesta es sólida. No se detectan carencias significativas.

**Puntuación asignada:** 8,5 / 10

### Justificación:

Metodología excelente, basada en ITIL 4 y GLPI como herramienta ITSM, con soluciones específicas para la Junta de Andalucía, integración avanzada y enfoque centrado en el usuario (según sección 4.1.2).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJRUAU	PÁG. 4/12	

### 2.3. Criterio 3: Propuesta de Formación Continua del Personal (7%)

**Descripción del criterio:**

Valora el compromiso con la formación técnica y transversal del equipo, incluyendo certificaciones y actualización de conocimientos.


**Análisis técnico:**

Se presenta un plan completo con itinerarios de especialización, plataforma e-learning, formación para técnicos y SANDETEL, y seguimiento mediante KPIs (sección 5.2). La UTE propone un plan de formación continua que incluye acogida para nuevos técnicos, formación progresiva en metodologías, plataformas y certificaciones, y un itinerario de especialización alineado con las necesidades del servicio. Se ofrece una plataforma e-learning con aula virtual y recursos de autoformación, accesible desde la intranet corporativa. Además, se contempla formación para personal de SANDETEL y usuarios finales, así como políticas de difusión del conocimiento para mejorar la resolución en soporte básico y facilitar la rotación de recursos. El sistema de seguimiento incluye KPIs específicos, informes trimestrales y revisión semestral con SANDETEL

**Debilidades detectadas:**

La propuesta no incluye una formación orientada a la contextualización del proyecto dentro de la Junta de Andalucía y Sandetel para conocer cómo está organizado este tipo de servicios en la Junta de Andalucía. No obstante, la propuesta formativa está bien estructurada y contempla distintos perfiles destinatarios, con itinerarios de especialización, formación técnica y transversal, y mecanismos de seguimiento mediante KPIs.

**Puntuación asignada:** 8 / 10

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJRUAU	PÁG. 5/12	

**Justificación:**

Propuesta excelente, alineada con estándares y con acciones específicas bien estructuradas (según sección 5.2).

**2.4. Criterio 4: Herramientas de Seguimiento y Control (7%)**

**Descripción del criterio:**

Valora la madurez de las soluciones para el control de actividades, niveles de servicio y análisis de datos operativos.

**Análisis técnico:**

Se propone un cuadro de mando en Power BI, integración con GLPI y Flexible, trazabilidad en tiempo real, y compatibilidad con plataformas existentes (sección 6.1, 6.2, 6.3). La UTE propone GLPI como herramienta ITSM principal, con integración progresiva con las plataformas existentes (NAOS, Helix, etc.). Cumple con ITIL 4, RGPD y ENS, y ofrece funcionalidades completas para la gestión de tickets, inventario, usuarios, escalados y encuestas de satisfacción. Se plantea una estructura avanzada de informes automatizados en Power BI, con KPIs SMART y cuadros de mando en tiempo real. Incluye informes periódicos de rendimiento, mantenimiento, innovación, sustituciones y auditorías, todos alineados con los objetivos del servicio. Por último, desarrollará un HUB de integración para conectar GLPI con los ITSM actuales mediante APIs y conectores. Se garantizan pruebas de compatibilidad, seguridad en la integración y mantenimiento continuo de los conectores, asegurando trazabilidad y cumplimiento normativo.

**Debilidades detectadas:**


No se detallan pruebas de compatibilidad ya realizadas, aunque se prevén en la fase de transición.

**Puntuación asignada:** 8 / 10

**Justificación:**

Avda. Camino de los Descubrimientos, 17  
 Pabellón de Francia – PCT Cartuja  
 41092 – Sevilla. Tel. 955 06 10 00 Fax: 955 06 10 19

Servicios TIC para el Soporte Presencial en Organismos Públicos de la Junta de Andalucía 6

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJRUAU	PÁG. 6/12	

Propuesta excelente, con herramientas innovadoras y enfoque proactivo (según sección 6.1 a 6.3).

## 2.5. Criterio 5: Procedimientos de Inicio, Transición y Reversión del Servicio (6%)

### Descripción del criterio:

Valora los mecanismos para el inicio, adaptación progresiva y devolución ordenada del servicio.

### Análisis técnico:


Se presenta un cronograma detallado, protocolos estandarizados, y enfoque de mejora continua desde el inicio (sección 8.1 a 8.3). La UTE plantea una planificación inicial que aprovecha su condición de adjudicataria actual para iniciar directamente las mejoras del servicio, evitando una transición clásica. Se propone un cronograma específico con actuaciones como la implantación de GLPI, agentes de IA, cuadros de mando en Power BI y consultoría en Flexxible.

La transición se estructura en tres fases: planificación, implementación y verificación, con participación de oficinas especializadas y comités conjuntos con SANDETEL. Se garantiza trazabilidad, coordinación y validación de resultados. Para la reversión del servicio, se define un protocolo ordenado que asegura la transferencia de conocimiento, documentación y activos, facilitando la continuidad operativa. Además, se contempla la colaboración con la ADA para adaptar el servicio al nuevo modelo organizativo en caso de transición institucional

### Debilidades detectadas:

La reversión se describe de forma genérica, aunque se incluye cronograma y entregables.

**Puntuación asignada:** 7,5 / 10

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJRUAU	PÁG. 7/12	

**Justificación:**

Propuesta excelente, no obstante, la transición está enfocada a la implantación de mejoras, no estando muy bien definidos los plazos de la transición respecto a la implantación de mejoras, lo que induce a confusión. No obstante, al ser los adjudicatarios del servicio, garantizan la continuidad de este con procedimientos funcionales y alineados con el PPT (según sección 8).

## 2.6. Criterio 6: Garantías de Seguridad y Confidencialidad (5%)

**Descripción del criterio:**

Valora las medidas para preservar la seguridad de la información y la confidencialidad, conforme al ENS y RGPD.


**Análisis técnico:**

Se detallan medidas físicas, lógicas y de protección de datos, incluyendo uso de Blancco Drive Eraser, cumplimiento ENS y RGPD, y trazabilidad (sección 7.2.3). La propuesta incluye medidas de seguridad física, lógica y de protección de datos alineadas con el ENS, RGPD y las guías del CCN. Se detallan controles de acceso, cifrado, trazabilidad, gestión de vulnerabilidades, notificación de brechas y compromiso de confidencialidad. Además, se garantiza el borrado seguro de datos mediante Blancco Drive Eraser, con certificación válida para auditorías. Estas medidas se integran en el modelo de mejora continua y se supervisan en comités conjuntos con SANDETEL.

**Debilidades detectadas:**

No se aportan evidencias de auditorías previas, aunque se comprometen a realizarlas. No se informa del nivel del ENS que tiene la infraestructura que ofertan.

**Puntuación asignada:** 8 / 10

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJRUAU	PÁG. 8/12	

**Justificación:**

Garantías excelentes, con medidas innovadoras y plenamente alineadas (según sección 7.2.3).

## 2.7. Criterio 7: Calidad de los Informes y KPIs Propuestos (3%)

**Descripción del criterio:**

Valora la estructura de informes y definición de KPIs para el seguimiento contractual.

**Análisis técnico:**

Se propone reporting automatizado, KPIs SMART, cuadros de mando en Power BI y seguimiento continuo (sección 6.2). La propuesta incluye una estructura de informes automatizados en Power BI, con indicadores clave (KPIs) diseñados según criterios SMART y alineados con los objetivos del servicio. Se contemplan informes diarios, mensuales y anuales sobre rendimiento, mantenimiento, innovación, sustituciones, auditorías y aspectos financieros. Todos los informes se generan a partir de datos registrados en GLPI y pueden exportarse en tiempo real. La UTE garantiza que los modelos de informe serán validados por SANDETEL y adaptados a sus necesidades


**Debilidades detectadas:**

Algunos KPIs están pendientes de validación por SANDETEL.

**Puntuación asignada:** 8,5 / 10

**Justificación:**

Propuesta excelente, con informes bien definidos y alineados al PPT (según sección 6.2).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJRUAU	PÁG. 9/12	

## 2.8. Criterio 8: Innovación y Mejora Continua (2%)

### Descripción del criterio:

Valora la incorporación de elementos innovadores y metodologías de mejora continua.

### Análisis técnico:

Se incluyen agentes de IA, automatización, consultoría en Flexible, y unificación de datos en Power BI (sección 4.1.3). La propuesta incorpora un modelo de mejora continua basado en tres pilares: innovación tecnológica, procesos estructurados y gobernanza compartida. Se introducen agentes inteligentes, automatización de tareas, integración de datos en Power BI y consultoría especializada en Flexible. Además, se establece un equipo transversal de apoyo que identifica mejoras, evalúa herramientas y presenta propuestas periódicas en comités con SANDETEL. Toda la experiencia y evolución del servicio se documenta en un sistema de gestión del conocimiento accesible para técnicos y usuarios.


### Debilidades detectadas:

La implantación depende de requisitos técnicos aún no confirmados y falta profundizar más en las propuestas.

**Puntuación asignada:** 7 / 10

### Justificación:

Propuesta destacada, con elementos innovadores de alto valor añadido (según sección 4.1.3).

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJRUAU	PÁG. 10/12	

### 3. Matriz Comparativa por Criterio


Nº	Criterio	Evidencias Observadas	Nivel de Cumplimiento	Puntuación (0-10)
1	Organización y Ejecución	Modelo en 3 niveles, comités, cobertura 24x7	Excelente	8
2	Resolución de Incidencias	ITIL 4, GLPI, escalado jerárquico	Excelente	8,5
3	Formación Continua	Itinerarios, plataforma e-learning, KPIs	Excelente	8
4	Seguimiento y Control	Power BI, integración ITSM, trazabilidad	Excelente	8
5	Inicio, Transición, Reversión	Cronograma, protocolos, comité de mejora	Excelente	7,5
6	Seguridad y Confidencialidad	ENS, RGPD, Blancco, trazabilidad	Excelente	8
7	Informes y KPIs	KPIs SMART, informes automatizados	Excelente	8,5
8	Innovación y Mejora	IA, automatización, Flexxible, Power BI	Destacado	7

### 4. Tabla Resumen Final de Puntuaciones

Criterio	Peso (%)	Puntuación (0-10)	Ponderación
Organización y Ejecución	10	8	8,00
Resolución de Incidencias	10	8,5	8,50
Formación Continua	7	8	5,60
Seguimiento y Control	7	8	5,60
Inicio, Transición, Reversión	6	7,5	4,50
Seguridad y Confidencialidad	5	8	4,00
Informes y KPIs	3	8,5	2,55
Innovación y Mejora	2	7	1,40
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>—</b>	<b>40.15 / 50</b>

### 5. Conclusión y Recomendación

La oferta técnica analizada destaca por su elevado nivel de calidad, evidenciado en la coherencia entre la propuesta presentada y los requisitos establecidos en el pliego. La

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJURUAU	PÁG. 11/12	

estructura de la documentación es clara, bien organizada y refleja un enfoque profesional que combina experiencia operativa con elementos de innovación tecnológica.


Uno de los aspectos más sobresalientes es la organización del servicio, que se articula en tres niveles de responsabilidad, estratégico, táctico y operativo, con comités definidos que aseguran una coordinación eficaz y una supervisión continua. Este modelo permite una gestión homogénea en todo el territorio, garantiza la cobertura presencial en todas las provincias y contempla mecanismos de respuesta ante situaciones críticas, como el servicio de guardia 24x7 y los centros de continuidad operativa.

La metodología de resolución de incidencias también presenta un alto grado de madurez. Se basa en las buenas prácticas de ITIL 4 y se apoya en GLPI como herramienta ITSM unificada, lo que permite una trazabilidad completa de cada caso, escalado funcional y jerárquico, y validación del cierre por parte del usuario. Además, se integran múltiples canales de entrada y se contempla la gestión del conocimiento como parte del proceso, lo que contribuye a mejorar la eficiencia y la experiencia del usuario.

En materia de seguridad, la propuesta incluye medidas físicas, lógicas y de protección de datos plenamente alineadas con el Esquema Nacional de Seguridad y el Reglamento General de Protección de Datos. Se detallan controles de acceso, cifrado, trazabilidad, gestión de vulnerabilidades y protocolos de respuesta ante incidentes. Destaca especialmente el uso de herramientas certificadas como Blancco Drive Eraser para el borrado seguro de datos, así como la integración de estas garantías en el modelo de mejora continua del servicio.

En conjunto, la oferta demuestra una capacidad técnica excelente para la ejecución del contrato, con soluciones específicas adaptadas al entorno de SANDETEL, herramientas avanzadas de seguimiento y control, y un compromiso firme con la calidad, la seguridad y la mejora continua.

Se recomienda, por lo tanto, adjudicar la oferta técnica evaluada, al superar ampliamente el umbral mínimo exigido (30% sobre 50 puntos) y demostrar una capacidad técnica adecuada para la ejecución del contrato.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	VICENTE JAVIER CESPEDES TIRADO	11/11/2025	
	JESUS PEREZ RUBIO		
	GUSTAVO ALFONSO MARTINEZ GONZALEZ		
VERIFICACIÓN	Pk2jmB4L95G7Z64Q8UA9DCTSJJRUAU	PÁG. 12/12	