

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE LICENCIAS, RELOJES Y LECTORES ADICIONALES PARA AMPLIAR EL SISTEMA DE CONTROL DE PRESENCIA Y ACCESOS QUE POSEE EL GRUPO TRAGSA, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

REF: TSA0067566

1. OBJETO DEL PLIEGO

El presente Pliego tiene por objeto la contratación del suministro de licencias, relojes y lectores adicionales para ampliar el sistema Kelio de control de presencia y accesos de que dispone el Grupo Tragsa, incluidos los servicios de soporte técnico y mantenimiento hasta el 31 de diciembre de 2021.

Dichas condiciones serán de aplicación a la totalidad de este suministro y serán supervisadas y evaluadas por personal técnico del Grupo Tragsa.

2. SITUACIÓN ACTUAL

A día de hoy se está utilizando en el Grupo Tragsa un sistema de Control de Presencia y Accesos que permite conocer el tiempo trabajado por sus empleados, así como la entrada a determinadas ubicaciones cuyo acceso está limitado a personal con autorización previa. En algunas ubicaciones, el sistema incluye acceso y presencia a la vez; para realizar esta función los lectores se integran con portones, tornos, accesos, puertas, etc.

El software del sistema, Kelio, está directamente relacionado con los siguientes programas, utilidades y aplicaciones corporativas:

- ✓ Programado con distintas alternativas según necesidades concretas y grupos/colectivos: Horarios, calendarios, ausencias, tickets de comida, vacaciones, incidencias,...
- ✓ Adaptado a la casuística particular de los convenios y normativas internas vigentes.
- ✓ Integrado con Exchange
- ✓ Integrado con Intranet a través de Servicios Web
- ✓ Disponibles: Fichaje web y desde dispositivos móviles.
- ✓ Compatible y utilizando BBDD Oracle

Detalle del software instalado, actualmente en uso:

- Nº licencia: 810184438
- 1 Software Kelio Integral licenciado para 7000 empleados
- 1 Software Kelio Protect licenciado para 50 accesos
- 1 Licencia de red para 20 consolas de administrador concurrentes
- 1 Conector Oracle

Existen múltiples elementos de hardware instalados, dependiendo de las ubicaciones, los usuarios que lo utilizan y las necesidades de control de presencia, acceso o ambas. Reúnen las siguientes características generales:

- ✓ Lectores integrados con tornos de entrada/salida que registran fichajes y permiten acceso.
- ✓ Lectores integrados con puertas, accesos a almacenes, CPD's y garajes, tan sólo de acceso.
- ✓ Pantalla informativa con distintas consultas sobre fichajes: Cálculo y visualización de resultados en tiempo real.
- ✓ Permiten funcionamiento offline: Ante desconexiones de red o pérdidas de alimentación el sistema almacena fichajes y tras la restauración de los servicios vuelca automáticamente los datos almacenados.
- ✓ Cada lector incorpora batería y memoria propios.

En la actualidad el sistema está instalado en 70 oficinas/ubicaciones, cada una con su casuística concreta de entradas, tornos de acceso, garajes, almacenes, etc., con los siguientes dispositivos en uso:

Descripción	Uds
Concentrador	6
Lector ILV4 Modular	15
Interface Lectora (IL)	6
Kelio Prio USB	7
Kelio Prio V2	1
Terminal Equatis bt25	76
Terminal Kelio	3
Terminal Kelio Visio	47
Total	161

El detalle de elementos que componen el sistema Kelio en la actualidad es el siguiente:

Tipo de hardware	Maestro o esclavo de " descripción del maestro "	Descripción
Terminal Kelio Visio	Maestro	VISIO TOLEDO
Interface Lectora (IL)	Esclavo de VISIO TOLEDO	IL TORNO IZQUIERDA
Interface Lectora (IL)	Esclavo de VISIO TOLEDO	IL PUERTAS
Interface Lectora (IL)	Esclavo de VISIO TOLEDO	IL TORNO DERECHA
Terminal Kelio Visio	Maestro	VISIO ILLESCAS
Concentrador	Maestro	TRAGSATEC 1
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	ANT 02- 172.17.8.152 - J.C. TORNO 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	27- 172.17.33.253 J.C. 6A
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	192.168.48.7 - MURCIA MOLINA SEGURA 1
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	ANT 24- 172.17.8.158 - J.C. GARAJE 21
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	09 - 172.17.16.142 - V.B. PARED DRCHA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	192.168.48.9 - MURCIA MOLINA SEGURA 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	13- 172.17.16.146 - V.B. TORNO 1 DRCHA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	192.168.29.12 - ZARAGOZA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	ANT 22- 172.17.8.156 - J.C. GARAGE 11
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	ANT 08- 172.17.8.154 - J.C. TORNO 4
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	ANT 07- 172.17.8.153 - J.C. TORNO 3
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	04- 172.17.16.141 V.B. PARED IZQ
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	192.168.31.12 - PATERNA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	ANT 25- 172.17.8.159 - J.C. GARAJE 22
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	14- 172.17.16.145 - V.B. TORNO 1 IZQ
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	VALENCIA. IVIA MONCADA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	192.168.61.12 - ALICANTE 1
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	192.168.29.11 - TALLER ZARAGOZA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	10- 172.17.16.144 - V.B. TORNO 2 DRCHA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	192.168.40.8 - LEGANES
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	ANT 21- 172.17.8.155 - J.C. TORNO 5
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	192.168.61.9 - ALICANTE 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	05- 172.17.16.143 V.B. TORNO 2 IZQ
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	192.168.194.9 - MURCIA JUAN CIERVA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 1	ANT 23- 172.17.8.157 - J.C. GARAJE 12
Concentrador	Maestro	TRAGSATEC 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 2	39- 192.168.9.52 ERMITA DEL SANTO, 5

Tipo de hardware	Maestro o esclavo de " descripción del maestro "	Descripción
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL ALMACEN INFORMÁTICA PLANTA 1
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL PASILLO SALIDA DERECHA
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL PASILLO ENTRADA CENTRO
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL PASILLO SALIDA CENTRO
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	IL V4 CRISTOBAL BORDIU 19
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL PARKING
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL TORNO ENTRADA IZQUIERDA
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL PASILLO ENTRADA DERECHA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA. OFFICE 1
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL PASILLO SALIDA IZQUIERDA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA. OFFICE 2
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL PASILLO ENTRADA IZQUIERDA
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL COMUNICACIONES PLANTA 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC 2	33- 192.168.111.11 CRISTOBAL BORDIU 19
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL TORNO SALIDA IZQUIERDA
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL TORNO ENTRADA DERECHA
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL CPD PLANTA 1
ILV4 Modular	Esclavo de TRAGSATEC 2	SEVILLA IL TORNO SALIDA DERECHA
Concentrador	Maestro	TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	192.168.68.9 - SANTANDER CASTROS
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	192.168.75.3 - SANTIAGO WITLAND
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	39 - 192.168.91.8 ALMONTE
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	18-192.168.146.46-SEVILLA 2ª Pta.ParsX
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	41 - 192.168.39.5 ALMERIA
Terminal Kelio	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	SEVILLA V4IP 1ª Planta
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	42 - 192.168.34.5 CORDOBA
Terminal Kelio	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	SEVILLA V4IP 2ª Planta
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	34- 192.168.252.46 VALL Vivero CYL
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	19- 192.168.77.10 -VALENCIA C.C.11

Tipo de hardware	Maestro o esclavo de " descripción del maestro "	Descripción
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	192.168.200.9 - SANTIAGO SAN LAZARO
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	192.168.164.7 - ORENSE RUA CORUÑA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	49 - 192.168.73.4 HUELVA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	VALLADOLID FILIPINOS
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	38- 192.168.110.11-VALENCIA R.GORDILLO
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	44 - 192.168.80.4 MALAGA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	23- 192.168.201.7 CAUDETE - VALENCIA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	43 - 192.168.37.254 JAEN
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	17-192.168.146.47-SEVILLA 0ª Pta Parsi
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	06- 192.168.47.11 MALLORCA.FLUVIA 1
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	40 - 192.168.36.7 CADIZ
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	45 - 192.168.38.4 GRANADA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	20-192.168.41.12 VALENCIA C.C.2
Terminal Kelio	Esclavo de TRAGSATEC/TRAGSA FUERA DE MADRID	SEVILLA V4IP TALLER
Concentrador	Maestro	TRAGSA 1
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	09- 172.17.7.248 C.P. PARED INFORM
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	02- 172.17.7.252 C.P. TORNO SALIDA 1
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	20- 172.17.7.250 C.P. ENTRADA 3
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	11- 172.17.7.246 C.P. GARAJE 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	14- 172.17.7.241 MALDONADO ENT 3
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	08- 172.17.7.243 MALDONADO TORNO SAL 1
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	04- 172.17.7.251 C.P. TORNO SALIDA 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	13- 172.17.7.242 MALDONADO TORNO SAL 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	07- 172.17.7.253 C.P. TORNO ENTRADA 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	03- 172.17.7.254 C.P. TORNO ENTRADA 1
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	22- 172.17.33.253 J.C. 6A - 4ª PL

Tipo de hardware	Maestro o esclavo de " descripción del maestro "	Descripción
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	19- 172.17.7.237 MALDONADO GARAJE 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	18- 172.17.7.238 MALDONADO GARAGE 1
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	15- 172.17.7.240 MALDONADO SAL 3
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	01-172.17.7.244 MALDONADO TORNO ENTR 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	17- 172.17.7.239 MALDONADO PARED INFO
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	10- 172.17.7.247 C.P. GARAJE 1
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	06- 192.168.138.10 C.P. 38
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	05- 172.17.7.249 C.P. SALIDA 3
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 1	12- 172.17.7.245 MALDONADO TORNO ENT 1
Terminal Kelio Visio	Maestro	VISIO TRAGSA SANTIAGO
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL AVILA
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL BURGOS
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL LEON
Terminal Kelio Visio	Maestro	NAVARRA PAMPLONA
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL PALENCIA
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL SALAMANCA
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL SALAMANCA II
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL SEGOVIA
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL SORIA
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL VALLADOLID AREA
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL VALLADOLID CABECERA
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL VALLADOLID TALLER
Terminal Kelio Visio	Maestro	CYL ZAMORA
Concentrador	Maestro	MÉRIDA CONCENTRADOR
Interface Lectora (IL)	Esclavo de MÉRIDA CONCENTRADOR	MERIDA IL 3
Interface Lectora (IL)	Esclavo de MÉRIDA CONCENTRADOR	MERIDA IL 1
Interface Lectora (IL)	Esclavo de MÉRIDA CONCENTRADOR	MERIDA IL 2
Terminal Kelio Visio	Maestro	SIM VISIO
Terminal Kelio Visio	Maestro	ASTURIAS AVDA.GALICIA 46
Terminal Kelio Visio	Maestro	ASTURIAS BANCES CANDAMO 12
Terminal Kelio Visio	Maestro	ASTURIAS VERACRUZ
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID ERMITA DEL SANTO
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B T1 ENT
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B T1 SAL
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6A 1B

Tipo de hardware	Maestro o esclavo de " descripción del maestro "	Descripción
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B GARAJE 12 ENT
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B GARAJE 22 ENT
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B TORNO 2 ENT
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B TORNO 2 SAL
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B TORNO 3 ENT
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B TORNO 3 SAL
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B TORNO 4 ENT
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B TORNO 4 SAL
Concentrador	Maestro	TRAGSA 2
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 2	172.17.16.143 - V.B. TORNO 2 IZQ
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 2	172.17.16.144 - V.B. TORNO 2 DRCHA
Kelio Prio V2	Esclavo de TRAGSA 2	SIM MADRID MSSSI Antiguo
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 2	172.17.16.142 - V.B. PARED IZQ
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 2	172.17.16.145 - V.B. TORNO 1 IZQ
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 2	172.17.16.146 - V.B. TORNO 1 DRCHA
Terminal Equatis bt25	Esclavo de TRAGSA 2	172.17.16.141 - V.B. PARED DRCHA
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B TORNO 5 ENT
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B TORNO 5 SAL
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6A T1
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6A T2
Terminal Kelio Visio	Maestro	SIM SEVILLA CAPDER
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC6B GRABADOR
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID JC21
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID VB GRABADOR
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID VB TORNO 1
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID VB TORNO 2
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID VB TORNO 3
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID VB TORNO 4
Terminal Kelio Visio	Maestro	MADRID VB PARED 1
Terminal Kelio Visio	Maestro	SIM xxx.xxx
Terminal Kelio Visio	Maestro	SIM MADRID MSSSI
Kelio Prio USB	Maestro	AEPSAD
Kelio Prio USB	Maestro	AECOSAN
Kelio Prio USB	Maestro	CNA
Kelio Prio USB	Maestro	MSSSI (Viejo)

Tipo de hardware	Maestro o esclavo de " descripción del maestro "	Descripción
Kelio Prio USB	Maestro	MSSSI
Kelio Prio USB	Maestro	TIMANFAYA.CENTRO
Kelio Prio USB	Maestro	TIMANFAYA.ECHADERO

3. SITUACIÓN OBJETIVO

El objetivo es ampliar la plataforma implantada para afrontar la creciente demanda y cubrir las necesidades actuales, conforme al Real Decreto Ley 8/2019.

Los requisitos, a continuación enumerados, deben entenderse como mínimos (todos ellos y de forma simultánea) pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas. Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento.

Se hace mención del nombre del producto en la documentación del expediente porque la herramienta lleva en uso en el Grupo Tragsa desde el año 2.001 y es el estándar que se utiliza para el control de presencia y acceso a los distintos edificios del Grupo, así como su registro y control horario. Del mismo modo, todos los elementos hardware deben ser totalmente compatibles con el Sistema actualmente implantado y en uso, sin que suponga pérdida de funcionalidad alguna.

3.1. Suministro de los siguientes productos y servicios:

El suministro de licencias, relojes y lectores adicionales para ampliar el sistema Kelio de control de presencia y accesos de que dispone el Grupo Tragsa, incluidos los servicios de instalación, parametrización, soporte técnico y mantenimiento hasta el 31 de diciembre de 2021. En concreto:

✓ Software:

- Licencia de usuario (inicialmente se adquirirán 8.000 licencias más, hasta alcanzar los 15.000 empleados y se deberán valorar, para posibles adquisiciones posteriores, 1.000 licencias adicionales).
- Licencia móvil (inicialmente se adquirirán 4.000 y se deberán valorar, para posibles adquisiciones posteriores, 1.000 licencias adicionales).
- Licencia Web (inicialmente se adquirirán 4.000 y se deberán valorar, para posibles adquisiciones posteriores, 1.000 licencias adicionales).
- Ampliación de 50 a 100 accesos

- El suministro de licencias debe llevar incluidos los servicios de instalación, integración, parametrización y formación (en caso de ser necesaria).
- ✓ **Hardware:**
 - Relojes Kelio Visio X4 BIO + HID incluida fuente de alimentación POE.
 - Relojes Kelio Visio X7 BIO + HID incluida fuente de alimentación POE.
 - Reloj fichador Visio Bio KELIO VISIO IP lector biométrico + HID
 - Lector Bioentry p2 + HID Interior
 - Tarjetas magnéticas (en paquetes de 100 uds.).
 - Servicios de instalación, configuración y puesta en marcha de relojes y accesos.
- ✓ **Servicio de soporte técnico y mantenimiento hardware y software de todo el sistema hasta el 31 de diciembre de 2021. Condiciones mínimas:**
 - **Asistencia hardware:** El adjudicatario realizará las actividades de mantenimiento mediante la sustitución de los elementos electrónicos defectuosos procedentes de los equipos detallados anteriormente.
 - **Asistencia software:** El adjudicatario proporcionará las nuevas versiones a medida que se vayan incorporando al sistema.
 - **Hot line:** El adjudicatario responderá las consultas telefónicas relacionadas con los programas detallados, referentes a la utilización y óptimo aprovechamiento del sistema. El adjudicatario facilitará un número de teléfono destinado a este servicio. Número ilimitado de atención de incidencias.
 - **Tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias:**
 - Respuesta: en un máximo de 4 horas laborables desde la notificación.
 - Resolución incidencia software: máximo 24 horas laborables desde su notificación.
 - Resolución incidencia hardware: máximo 48 horas laborables desde su notificación.
 - El cierre de una incidencia vendrá determinado por la conformidad expresa del Grupo Tragsa.

No se admite la presentación de variantes.

Madrid a 27 de junio de 2018.