

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA Y RELACIONES CON LAS CORTES

18561 *Resolución de 26 de agosto de 2026, de la Subsecretaría, por la que se publica el Convenio entre la Agencia Estatal de Administración Digital y la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., para la prestación de servicios transversales de infraestructuras TIC y puesto de trabajo.*

La Presidenta de la Agencia Estatal de Administración Digital y el Presidente de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., han suscrito, con fecha de 31 de julio de 2026, un convenio para la prestación de servicios transversales de infraestructuras TIC y puesto de trabajo.

Para general conocimiento, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, dispongo la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del referido convenio como anejo a la presente resolución.

Madrid, 26 de agosto de 2026.—El Subsecretario de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, Alberto Herrera Rodríguez.

ANEJO

Convenio entre la Agencia Estatal de Administración Digital y la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., para la prestación de servicios transversales de infraestructuras TIC y puesto de trabajo

REUNIDOS

De una parte, doña Consuelo Sánchez Naranjo, titular de la Secretaría de Estado de Función Pública, nombrada por Real Decreto 959/2025, de 21 de octubre, actuando en su condición de Presidenta de la Agencia Estatal de Administración Digital, de acuerdo con lo previsto en los artículos 1.3 y 9.1 de su Estatuto, aprobado por el Real Decreto 1118/2024, de 5 de noviembre, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 48.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Y, de otra parte, don Samuel Moraleda Ludeña, Presidente de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., nombrado para este cargo por Resolución del Secretario de Estado de Medio Ambiente, de 31 de julio de 2018, y en virtud de las competencias que le atribuye el artículo 30 del Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.

Ambos intervienen en uso de las facultades que, de conformidad con la normativa vigente, les confieren los cargos que desempeñan y se reconocen mutuamente capacidad para la firma del presente Convenio y, a tal efecto,

EXPONEN

Primero.

Que la Agenda España Digital 2026 incluye un eje estratégico específico sobre la Transformación Digital del Sector Público, entre cuyas medidas se encuentra la modernización de las infraestructuras digitales de la Administración General del Estado, desplegándose actuaciones que buscan establecer unas infraestructuras resilientes y

flexibles que permitan adaptarse tanto a las necesidades del momento como a las capacidades disponibles. Asimismo, el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025 establece, entre las funciones encomendadas a la Agencia Estatal de Administración Digital (en adelante, AEAD), la Medida 7 denominada «Servicio de infraestructuras cloud», consistente en un servicio común de infraestructuras tecnológicas gestionado de forma centralizada para su utilización de forma compartida.

En esta línea, entre las diez políticas palanca de reforma estructural para un crecimiento sostenible e inclusivo en las que se articula el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (España Puede) aprobado por el Consejo de Ministros el 27 de abril de 2021, se encuentra la cuarta palanca, «Una Administración para el siglo XXI», que se ejecuta a través del componente 11 (C11) denominado «Modernización de las Administraciones Públicas». Entre las reformas e inversiones en que se concreta el C11, la inversión 1 (I1) «Modernización de la Administración General del Estado» contempla actuaciones en Infraestructuras digitales y ciberseguridad, para dotarla de infraestructuras tecnológicas necesarias para su modernización, incluyendo el «Servicio de infraestructuras cloud» destinado al lanzamiento de una nube híbrida y la consolidación de los CPDs ministeriales, así como el «Puesto de Trabajo Inteligente».

Segundo.

Que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece como uno de los principios generales de actuación de las Administraciones Públicas, el principio de cooperación, colaboración y coordinación de estas entre sí. A tal efecto, la propia ley regula en su capítulo VI del título preliminar el Convenio como instrumento con efectos jurídicos para la formalización de acuerdos entre Administraciones para un fin común.

La AEAD puede celebrar convenios con otras entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, así como con organismos internacionales, en el ámbito propio de sus fines, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5.4 de su Estatuto aprobado por el Real Decreto 1118/2024, de 5 de noviembre.

Tercero.

Que, según lo establecido en el artículo 7.1 de su Estatuto, la AEAD asume, entre otras funciones, el análisis de requerimientos, diseño, implantación y la gestión compartida, mediante coordinación o prestación directa, en un marco de corresponsabilidad, de los servicios comunes, declarados o no como transversales, de sistemas de información y comunicación para la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de Derecho público vinculados o dependientes.

Asimismo, corresponde a la AEAD el análisis de requerimientos, diseño, desarrollo, pruebas y mantenimiento de las aplicaciones y herramientas necesarias para dar soporte a los servicios comunes y transversales de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de Derecho público vinculados o dependientes.

Cuarto.

Que son competencias de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., las establecidas en el artículo 23 del Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas. Tal y como se establece en el punto 2 apartado b del citado artículo para el cumplimiento de las funciones encomendadas en los párrafos d y e del punto 1 los organismos de cuenca podrán suscribir convenios de colaboración que tengan como objeto cualquiera de los fines anteriormente indicados.

Quinto.

Que, el artículo 10 del Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, estableció que los medios y servicios TIC de la Administración General del Estado y sus Organismos públicos serían declarados de uso compartido cuando, en razón de su naturaleza e interés común, respondiesen a necesidades transversales de un número significativo de unidades administrativas. La declaración de medio o servicio compartido habilitaría a la Secretaría General de Administración Digital (SGAD) para adoptar las medidas necesarias para su provisión compartida. En aplicación de dicho precepto, la Comisión de Estrategia TIC aprobó el 15 de septiembre de 2015 el Marco regulador para la Declaración de Servicios Compartidos y la Primera Declaración de Servicios Compartidos, en la que se incluía el Servicio de nube híbrida NubeSARA, el servicio de alojamiento de infraestructuras TIC y el servicio de correo electrónico unificado (en lo sucesivo, referidos de forma conjunta como «los servicios transversales») de acuerdo con lo previsto en los artículos 4 y 10 del Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, correspondiendo a la SGAD, la provisión de dicho servicio, que proporciona recursos de computación y almacenamiento en la nube.

Sexto.

Que, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 de la disposición final primera del Real Decreto 1118/2024, de 5 de noviembre, la Agencia Estatal de Administración Digital se ha subrogado desde el momento de su constitución efectiva en la totalidad de los derechos y obligaciones de la Secretaría General de Administración Digital con relación a sus competencias y funciones propias o que ejercía por delegación con el alcance previsto en la disposición adicional centésima décima séptima de la Ley 22/2021, de 28 de diciembre, en las que sucederá, garantizando el mantenimiento y la conclusión de los contratos, convenios, encomiendas y relaciones jurídicas de toda índole de la que fueran parte.

Séptimo.

Que, el Real Decreto 1125/2024, de 5 de noviembre, por el que se regulan la organización y los instrumentos operativos para la Administración Digital de la Administración del Estado, que ha derogado el Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, establece en su disposición adicional primera que, a todos los efectos, pasan a tener la consideración y denominación de transversales los medios y servicios comunes que antes de la entrada en vigor de este real decreto fueron declarados como compartidos de acuerdo con lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre.

Octavo.

Que el artículo 157.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre señala que las Administraciones Públicas, con carácter previo a la adquisición, desarrollo o mantenimiento a lo largo de todo el ciclo de vida de una aplicación, deberán consultar si existen soluciones disponibles para su reutilización que puedan satisfacer total o parcialmente las necesidades que se pretenden cubrir. En este mismo sentido, el artículo 17 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, impone a las Administraciones el deber de tener en cuenta las soluciones disponibles que puedan satisfacer total o parcialmente las necesidades de nuevos sistemas o servicios, o la mejora y actualización de los ya implantados, con el fin de minorar al máximo los costes derivados de la implantación y desarrollo de las soluciones tecnológicas y de garantizar en todo caso el derecho de los ciudadanos a acceder electrónicamente a los servicios públicos.

Noveno.

Que el artículo 64.1 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, establece que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 157 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, las Administraciones Públicas pondrán a disposición de cualquiera de ellas que lo solicite las aplicaciones, desarrolladas por sus servicios o que hayan sido objeto de contratación y de cuyos derechos de propiedad intelectual sean titulares, salvo que la información a la que estén asociadas sean objeto de especial protección por estar previsto en una norma.

Décimo.

Que, de conformidad con la disposición adicional vigésima segunda de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, la AEAD podrá, mediante la formalización de un convenio, realizar actuaciones encaminadas a la prestación de servicios comunes a otros órganos de la AGE, así como a sus entidades y organismos dependientes o vinculados con presupuesto limitativo. En este caso, el convenio deberá establecer la contraprestación económica que habrá de satisfacer el órgano destinatario del servicio.

Undécimo.

Que la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., ostenta un interés manifiesto en establecer un marco de colaboración con la AEAD para la utilización de los servicios compartidos mencionados y su implantación.

Duodécimo.

Que es de interés general para las partes firmantes dar respuesta al objetivo común de incrementar la eficacia y la eficiencia de las Administraciones Públicas facilitando la aplicación de economías de escala y contribuyendo a la racionalización y simplificación de la actuación administrativa.

Por todo ello, ambas partes suscriben el presente convenio, que se regirá por las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

1. Constituye el objeto del presente convenio el establecimiento de un marco de colaboración entre la Agencia Estatal de Administración Digital (en adelante, AEAD) y la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., para el desarrollo de actuaciones conjuntas que permitan el uso de los servicios transversales de infraestructuras TIC, de acuerdo con los términos y condiciones generales expuestos a continuación.

2. En el anexo I se detalla el Catálogo de Servicios con sus especificaciones y condiciones generales. La AEAD mantendrá actualizado dicho Catálogo en el Portal de Administración Electrónica, en los enlaces indicados en dicho anexo.

3. En el anexo II se detalla la lista de importes unitarios para contribuir al sostenimiento económico de cada uno de los servicios incluidos en el catálogo.

4. En el anexo III se detalla los procedimientos de Soporte a los servicios descritos en el anexo I, así como los acuerdos de nivel de servicio aplicables.

5. En el anexo IV se incluye la lista detallada con las cantidades de recursos solicitados (en adelante «Lista de recursos reservados») por la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., de cada uno de los servicios que conforman el catálogo y que la AEAD pone a disposición de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A.

6. En el anexo V se detalla la contribución económica del convenio en base a los servicios especificados en el anexo IV.
7. En el anexo VI se detalla el servicio de tramitación inteligente.
8. En el anexo VII se detalla el servicio de red inteligente.
9. En el anexo VIII se detalla el servicio de *bots* conversacionales.

Segunda. *Obligaciones de la AEAD.*

Con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento del servicio, la AEAD se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

- 1.º Poner a disposición de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., los recursos relacionados en el anexo IV de los servicios transversales en sus modalidades de «Infraestructura como Servicio» (IaaS) y «Plataforma como Servicio» (PaaS) y actuar como administrador de la infraestructura de sistemas, comunicaciones y almacenamiento necesaria para proporcionar dichos servicios.
- 2.º Proveer acceso a la infraestructura y plataformas de los servicios transversales para el despliegue y ejecución de las aplicaciones de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A.
- 3.º Proveer entornos segregados para las cargas de trabajo productivas y las no productivas que permitan el despliegue seguro de las aplicaciones de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A.
- 4.º Mantener medidas de seguridad, control de accesos, registro (*logging*), copias de seguridad y continuidad operativa de los servicios ofrecidos en la modalidad de «Plataforma como servicio» conforme a la normativa aplicable de protección de datos y seguridad de la información y de acuerdo con los niveles de servicio definidos en el Catálogo de Servicios.
- 5.º Adscribir los medios humanos y técnicos necesarios para la adecuada adaptación e implantación de los servicios transversales para su utilización por parte de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A.
- 6.º Cumplir con los acuerdos de nivel de servicio aplicables según el anexo III.
- 7.º Mantener los servicios de monitorización 24 x 7 y soporte 24 x 7 que garanticen en todo momento la continuidad de los servicios transversales.
- 8.º Notificar a los responsables del servicio en la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., cualquier intervención, actuación o problema que pudiera afectar al adecuado funcionamiento del servicio.
- 9.º Poner a disposición de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., las licencias relativas a los servicios que precise la infraestructura acordada en el anexo IV y según lo descrito en el Catálogo de Servicios detallado en el anexo I.
- 10.º Atender las incidencias y peticiones realizadas por parte de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., en relación con el funcionamiento del servicio, de acuerdo con lo señalado en los anexos I y II.
- 11.º Cumplir con las obligaciones como encargado del tratamiento de datos de acuerdo con lo previsto en la disposición adicional séptima del Real Decreto 1118/2024, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Administración Digital y con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo UE, 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) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Tercera. Obligaciones de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A.

La Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

- 1.º Utilizar los servicios transversales a través de sus propios recursos humanos y materiales conforme a las especificaciones técnicas recogidas en el anexo I.
- 2.º Facilitar a la AEAD los datos necesarios de sus administradores y sistemas para la prestación del servicio, así como cualquier modificación o eliminación de estos en cumplimiento del principio de exactitud, minimización y limitación de conservación de los datos personales (artículo 5 del RGPD, apartados c, d y e).
- 3.º Realizar las peticiones y notificaciones de problemas relacionados con el servicio, así como colaborar en la resolución en caso de ser necesario, siguiendo los canales que se establezcan según lo establecido en el anexo III.
- 4.º Aportar cualquier otra licencia de *software* que se precise más allá de las necesarias para el funcionamiento de la infraestructura operada por la AEAD y que no esté recogida en las condiciones descritas en el anexo I.
- 5.º Contribuir a la sostenibilidad funcional y técnica de los servicios transversales objeto de este convenio con una contraprestación económica que se determinará en base a los precios unitarios indicados en el anexo II y a los recursos reservados por la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., que se relacionan en el anexo IV.
- 6.º Mantener las máquinas virtuales desplegadas en NubeSARA dentro de la matriz de compatibilidad de la plataforma.
- 7.º Mantener el equipamiento físico alojado por la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., en los Centros de Proceso de Datos (CPD) de la AEAD dentro de los estándares definidos por esta para garantizar el correcto funcionamiento y evolución de los mencionados CPDs.
- 8.º Coordinar con la AEAD la implantación de los equipamientos en los CPDs para asegurar la máxima eficiencia energética y el respeto del medio ambiente.
- 9.º Cumplir y hacer cumplir las medidas de seguridad establecidas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, así como, en su caso, las directrices que en materia de seguridad establezca el Centro de Operaciones de Ciberseguridad de la Administración del Estado.
- 10.º Cumplir con las obligaciones como responsable del tratamiento de datos de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

Cuarta. Consecuencias aplicables en caso de incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por cada una de las partes.

1. Si una parte considera que la otra hubiera incumplido sus obligaciones establecidas en las cláusulas segunda y tercera, respectivamente, se lo comunicará a la otra concretando las obligaciones o compromisos que se consideren incumplidos y requiriéndola para que proceda a su cumplimiento en un plazo máximo de quince días desde el siguiente a la recepción de la comunicación.
2. Si trascurrido dicho plazo persistiera injustificadamente el incumplimiento, la parte requirente comunicará a la otra de forma fehaciente la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el convenio, sin perjuicio de la liquidación de las obligaciones económicas y técnicas pendientes que se dirimirán en el Mecanismo de Seguimiento, conforme a lo establecido en la cláusula décima.

Quinta. Régimen económico.

Este convenio comporta obligaciones económicas entre las partes para la contribución al mantenimiento anual de la sostenibilidad funcional y técnica de los servicios transversales.

Sexta. *Obligaciones económicas de la AEAD.*

La AEAD contribuye a los objetivos del convenio aportando:

a) La infraestructura tecnológica que da soporte a los servicios transversales de infraestructuras TIC, incluida la actualización periódica de NubeSARA y los CPDs de la AEAD.

La inversión necesaria para la actualización y mejora de la infraestructura de NubeSARA ha sido sufragada con recursos provenientes del Fondo de Recuperación Next Generation EU, derivado de las actuaciones para el cumplimiento de la Medida 7 «Servicio de infraestructuras *cloud*» del PRTR.

Desde 2026, la AEAD continúa aportando la infraestructura tecnológica de la que se beneficiarán los usuarios, entre ellos la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., que deberá ser actualizada y mejorada de forma continua para garantizar la renovación de la inversión, su correcta actualización y mejora tecnológica sin riesgo de obsolescencia.

b) Los recursos materiales y humanos necesarios para la operación del servicio que permiten a los usuarios la utilización de los servicios transversales de infraestructuras TIC.

Séptima. *Obligaciones Económicas de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A.*

1. La Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., contribuirá al mantenimiento anual de la sostenibilidad funcional y técnica del servicio con una contribución económica que se determina en base a la reserva de recursos que la AEAD pone a disposición de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., a petición de ésta, y que inicialmente corresponden a los reflejados en el anexo IV. El cálculo de esta contribución económica se realizará conforme a los criterios establecidos en los anexos II y IV del presente convenio.

2. La Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., ingresará a la AEAD, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21.3 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria (en adelante, Ley General Presupuestaria), el 10 % de la cantidad fijada en el anexo V «Cuadro Resumen Anualidades» como «importe máximo previsto» por todo el periodo de vigencia del convenio en concepto de «anticipo por las operaciones preparatorias». Este ingreso del 10 % del total se realizará en el plazo máximo de un mes desde la fecha en que el convenio resulte eficaz, debiendo realizarse siempre dentro del mismo año natural correspondiente a dicha fecha.

3. El porcentaje restante del importe total del convenio se dividirá en cuatro cuotas anuales que se ingresarán por la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., como contribución para el mantenimiento funcional y técnico de los servicios, en concepto de «cuotas anuales de mantenimiento» según el siguiente procedimiento:

a) Anualmente, en el mismo día y mes en que el convenio resultó eficaz de acuerdo con lo previsto en la cláusula octava, la AEAD emitirá carta de pago, bajo el concepto de «cuota anual de mantenimiento» por el importe total de los recursos reservados por la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., atendiendo a las cantidades reflejadas en el anexo IV.

b) El pago de cada cuota por parte de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., se deberá realizar, previa presentación por parte de la AEAD de un documento con la justificación de los servicios prestados, mediante transferencia bancaria a la cuenta corriente que en cada momento indique la AEAD, o en su defecto, mediante transferencia de crédito con alta en la aplicación presupuestaria que le será indicada por la AEAD, según lo establecido en la disposición adicional vigésima segunda de la Ley General Presupuestaria.

c) Cada una de las cuotas anuales de mantenimiento se ingresarán en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de finalización del periodo de ejecución, debiendo realizarse el ingreso siempre dentro del mismo año natural correspondiente a dicha fecha.

d) Se entenderá por periodo de ejecución el transcurso de los 12 meses desde la fecha de entrada en vigor del convenio, siendo estos periodos consecutivos.

e) En el caso de que, como consecuencia de lo establecido en la cláusula Undécima, los recursos reservados por la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., hayan experimentado una variación durante el correspondiente periodo de ejecución, las cantidades anuales devengadas por cada recurso estarán prorrateadas por el número de días de reserva efectiva de dicho recurso en base a lo acordado en el seno del Mecanismo de Seguimiento.

f) Este procedimiento queda reflejado en la tabla del anexo V.

4. En caso de no realizarse la contribución económica conforme a lo previsto en esta cláusula, la AEAD suspenderá el servicio. De producirse esta circunstancia, la AEAD se compromete a ultimar el uso respecto de todas aquellas situaciones en proceso.

Octava. *Eficacia, duración y prórroga.*

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, el presente convenio se perfeccionará con el consentimiento de las partes, y resultará eficaz una vez inscrito en el Registro Estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del Sector Público Estatal (REOICO) en el plazo de cinco días hábiles desde su formalización, Con posterioridad a su registro, será publicado en el «Boletín Oficial del Estado» en el plazo de diez días hábiles desde su formalización.

2. Sin perjuicio de las causas de resolución anticipada previstas en la cláusula decimotercera, este convenio tiene una duración de cuatro años prorrogable por otros cuatro, de acuerdo con lo previsto en el ordinal 2.º del párrafo h) del artículo 49 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. En caso de prórroga, la adenda actualizará la contribución económica para dicho periodo de acuerdo con las tarifas contenidas en el anexo II.

Novena. *Modificación.*

La modificación del contenido del convenio requerirá el acuerdo expreso y unánime de las partes, a instancia de cualquiera de ellas. Dicha modificación deberá formalizarse mediante adenda y de acuerdo con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y surtirá efecto conforme a lo dispuesto en el artículo 48.8 de la mencionada ley.

Décima. *Mecanismo de Seguimiento.*

1. El mecanismo recogido en el artículo 49.f) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, es el instrumento acordado por las partes para el seguimiento, vigilancia y control del convenio y de los compromisos adquiridos por los firmantes.

2. Dicho mecanismo estará compuesto por un representante por cada una de las partes firmantes, designados por estas al inicio de la vigencia del convenio. Estos representantes estarán en estrecho contacto, comunicándose o reuniéndose siempre que lo consideren conveniente para la buena coordinación de las acciones objeto del presente convenio y el óptimo desarrollo de las mismas.

3. En concreto, se encargará de:

a) La resolución de las cuestiones relativas a la interpretación y cumplimiento de los compromisos derivados del presente convenio, y la propuesta a las partes firmantes de cualquier modificación del mismo.

b) Acordar el aumento o disminución de recursos reservados según lo descrito en la cláusula undécima.

c) La expedición de la acreditación del cumplimiento de los requisitos establecidos para el reconocimiento de la obligación de pago, recogida en el Acuerdo de Consejo de Ministros de 15 de junio de 2021.

d) La recepción de la comunicación del requerimiento por incumplimiento de las obligaciones y compromisos por parte de alguno de los firmantes prevista en el artículo 51.2.c) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

e) La propuesta prevista en el artículo 52.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, sobre las actuaciones en curso de ejecución cuando concurra una causa de resolución del convenio.

Las reuniones de este Mecanismo de Seguimiento se podrán realizar por medios electrónicos.

Undécima. *Ampliación de recursos.*

1. Las partes firmantes reconocen que las necesidades de recursos de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., pueden aumentar durante la vigencia del convenio, siendo necesario disponer de un mecanismo para la ampliación de los recursos inicialmente acordados en el anexo IV.

2. Con este fin, el anexo V incluye una dotación presupuestaria para cada anualidad por un importe equivalente a los recursos iniciales indicados en el anexo IV más la cantidad máxima prevista por la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., para cubrir posibles incrementos por necesidades del servicio desde que el convenio resulte eficaz.

3. Cuando Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., requiera una ampliación de recursos, convocará una reunión del Mecanismo de Seguimiento según lo establecido en la cláusula décima.

4. El Mecanismo de Seguimiento podrá acordar una ampliación de recursos en base a la solicitud de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A. Dicho acuerdo especificará la fecha en la que la AEAD hará entrega del aumento de recursos acordados. A efectos de contribución económica, las ampliaciones de recursos se prorratearán proporcionalmente al plazo que reste del periodo de ejecución de doce meses en curso. Para anualidades posteriores, se aplicará el coste íntegro de la totalidad de los recursos asignados a Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., incluidas todas las ampliaciones llevadas a cabo antes del inicio de la nueva anualidad.

5. En el caso de que el aumento de recursos suponga una contribución económica superior a la máxima prevista en el anexo V, y con carácter previo a la convocatoria del Mecanismo de Seguimiento, la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., aportará a la AEAD el documento de reserva de crédito que acredite la capacidad para hacer frente a las nuevas obligaciones de pago hasta la fecha prevista de fin de vigencia de convenio. Esta ampliación se formalizará mediante adenda al convenio.

Duodécima. *Régimen de resolución de conflictos.*

1. Las partes firmantes se comprometen a solventar por acuerdo mutuo, en el seno del Mecanismo de Seguimiento, descrito en la cláusula décima, cuantas discrepancias resulten de la interpretación y cumplimiento de este convenio.

2. Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos que pudieran derivarse de la aplicación del presente convenio se someterán al orden jurisdiccional contencioso-administrativo, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 20.c) de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Decimotercera. *Resolución y extinción.*

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, los convenios se extinguen por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución. Son causas de resolución:

- a) El transcurso del plazo de vigencia del convenio sin haberse acordado su prórroga.
- b) El acuerdo unánime de las partes.
- c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.
- d) La decisión judicial declaratoria de la nulidad del convenio.
- e) Cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en el convenio o en otras leyes.

2. Asimismo, las partes firmantes podrán resolver este convenio por mutuo acuerdo o por denuncia de cualquiera de las mismas mediante preaviso comunicado de forma fehaciente a la otra parte con, al menos, tres meses de antelación a la fecha de resolución propuesta.

3. La resolución del convenio no implicará devolución de la contribución económica al sostenimiento del servicio, ni dará derecho a indemnización alguna.

4. En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas. Para ello, en el momento de la resolución, las partes acordarán un plazo improrrogable para la finalización de las actuaciones en curso, transcurrido el cual el convenio deberá liquidarse en los términos establecidos en el artículo 52.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Decimocuarta. *Régimen de protección de datos, seguridad y confidencialidad.*

1. El régimen de protección de datos de carácter personal en las actuaciones que se desarrollen en ejecución del presente convenio será el previsto en el Reglamento (UE) núm. 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, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y demás normativa de aplicación en materia de protección de datos.

2. De acuerdo con lo previsto en la disposición adicional séptima del Real Decreto 1118/2024, de 5 de noviembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Administración Digital, en el tratamiento de datos de carácter personal en las aplicaciones y servicios digitales diseñados, desarrollados o en mantenimiento por parte de la AEAD y que hayan sido creados o implantados en el ámbito de sus competencias y puestos a disposición de los órganos de la Administración General del Estado y de las demás Administraciones Públicas, así como de los organismos y entidades de Derecho público vinculados o dependientes de las mismas, la AEAD tendrá la consideración de «Encargado del Tratamiento», correspondiendo a aquéllos la consideración de «Responsable del Tratamiento», en aplicación del Reglamento general de protección de datos.

3. Para garantizar la protección de la información manejada y del servicio prestado, las partes aplicarán el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y la Resolución de 7 de julio de 2021, de la SGAD, por la que se aprueba la Política de seguridad de los servicios prestados por la Secretaría General de Administración Digital. Las medidas de seguridad aplicables quedarán plasmadas en la correspondiente Declaración de Aplicabilidad que comprende la relación de medidas del anexo II del Esquema Nacional de Seguridad seleccionadas para el sistema en función de su categoría de seguridad y del resultado del análisis de riesgos.

4. Toda la información facilitada por las partes y toda la información generada como consecuencia de la ejecución del presente convenio, tendrá el tratamiento de

confidencial, sin perjuicio de la información que sea de dominio público, no pudiendo ser divulgada o facilitada a terceros, ni utilizada para un fin distinto del previsto en este documento, sin el acuerdo unánime de las partes.

La obligación de confidencialidad para las partes, que estará supeditada a los postulados de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, se extenderá indefinidamente, aunque el convenio se hubiera extinguido. Todo ello sin perjuicio de la eventual autorización de las partes o en su caso, de que dicha información pasara a ser considerada como de dominio público.

5. Se podrán dictar cuantos actos jurídicos sean necesarios, de forma adicional al presente convenio, para dar cumplimiento a lo establecido en esta cláusula.

Decimoquinta. *Naturaleza y régimen jurídico.*

El presente convenio tiene naturaleza administrativa, y se regirá por lo dispuesto en el capítulo VI del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Y, en prueba de conformidad, las partes firman el presente convenio en la fecha de la última firma electrónica.—La Presidenta de la Agencia Estatal de la Administración Digital, Consuelo Sánchez Naranjo.—El Presidente de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., Samuel Moraleda Ludeña.

ANEXO I

Catálogo de servicios

I.1 Servicio de nube híbrida NubeSARA

#	Servicio	Producto
1	Cómputo.	Máquina virtual.
2	Almacenamiento.	NAS.
		Objetos (S3).
		Tercera copia (S3).
3	Copia de seguridad.	Copia de seguridad de MV-snapshot.
		Copia de seguridad de filesystem-agente.
		Copia de seguridad de NAS-snapshot.
4	Servicio de balanceo L4/L7.	Balanceo virtual AVI.
		Balanceo virtual F5.
		Balanceo físico F5.
5	Base de Datos Oracle como servicio.	DBaaS.
6	Contenedores como Servicio.	CaaS.

Las especificaciones técnicas detalladas estarán publicadas en:

URL: <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/nubesara>

I.2 Servicio de alojamiento de infraestructuras TIC

#	Servicio
1	Alojamiento de Rack.
2	Paquetes de servicios IMAC (instalar, mover, añadir, cambiar).
3	Monitorización sistemas 24 x 7.

I.3 Servicios de puesto de trabajo

#	Servicio
1	Correo electrónico.
2	Gestión remota de dispositivos.
3	Gestión de tenant Office 365.
4	Gestión de Directorio Activo Común e Identidades OIM.
5	Escritorio remoto como servicio.

I.4 Servicio de Tramitación Inteligente

#	Servicio
1	Licencia nominal de la plataforma de Tramitación Inteligente.
2	Infraestructura NubeSARA para despliegue de la plataforma de Tramitación Inteligente.
3	Licencia eGrant en modalidad de Servicio PaaS.
4	Licencia iBPMS en modalidad de Servicio SaaS.
5	Servicio de mejora de funcionalidades asociadas a la plataforma de tramitación inteligente.

I.5 Servicio de Red Inteligente

#	Servicio
1	Conexión y tránsito por la plataforma.
2	Servicio de mejora de funcionalidades asociadas a la red inteligente.

I.6 Servicio de Bots Conversacionales

#	Servicio
1	Bot Castellano Estándar-PaaS.
2	Bot Castellano con soporte especialista-SaaS.
3	Bot Estándar con lenguas cooficiales-PaaS.
4	Bot con soporte especialista –Lenguas Cooficiales– SaaS.

ANEXO II

Importes unitarios

El importe unitario de los componentes incluidos en el catálogo de servicios mencionados se muestra a continuación, con indicación de las unidades a reservar en cada solicitud de ampliación de recursos.

II.1 Servicios NubeSARA

Servicio: Cómputo

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual – Euros
Máquina virtual.	vCPU-licenciamiento proporcionado por el organismo.	5 vCPU	600
Máquina virtual.	vCPU-Incluye licencia S.O. Windows Server.	5 vCPU	1.000
Máquina virtual.	vCPU-Incluye licencia S.O. RHEL.	5 vCPU	700
Máquina virtual.	memoria RAM.	10 GB	300
Máquina virtual.	disco para MVs.	1 TB	1.500
Máquina virtual.	memoria VRAM vGPU.	10 GB	3.000

Servicio: Almacenamiento

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual – Euros
NAS.	Disco NAS.	1 TB	800
Objetos (S3).	Bucket de almacenamiento.	5 TB	1.000
Tercera copia (S3).	Bucket de solo lectura para tercera copia.	5 TB	500

Servicio: Copia de seguridad

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual – Euros
Copia de seguridad de MV-snapshot.	Disco virtual protegido con política ORO.	1 TB	250
Copia de seguridad de MV-snapshot.	Disco virtual protegido con política PLATA.	1 TB	150
Copia de seguridad de MV-snapshot.	Disco virtual protegido con política BRONCE.	1 TB	100
Copia de seguridad de filesystem-agente.	Almacenamiento protegido con política ORO.	1 TB	700
Copia de seguridad de filesystem-agente.	Almacenamiento protegido con política PLATA.	1 TB	410
Copia de seguridad de filesystem-agente.	Almacenamiento protegido con política BRONCE.	1 TB	250
Copia de seguridad de NAS-snapshot.	Volumen NAS protegido con política ORO.	1 TB	600
Copia de seguridad de NAS-snapshot.	Volumen NAS protegido con política PLATA.	1 TB	400
Copia de seguridad de NAS-snapshot.	Volumen NAS protegido con política BRONCE.	1 TB	200

Servicio: Balanceo

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual - Euros
Balanceo virtual AVI.	Partición AVI.	1 partición	1.800
Balanceo virtual F5.	Partición F5 virtual.	1 partición	2.500
Balanceo físico F5.	Partición F5 físico.	1 partición	3.700

Servicio: Base de Datos Oracle como Servicio

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual - Euros
DBaaS.	vCPU asignadas en Exadata primario.	1 vCPU	1.520
DBaaS.	memoria RAM asignada en Exadata primario.	1 GB	200
DBaaS.	Almacenamiento de BBDD reservado en Exadata primario.	1 TB	4.800

Servicio: Contenedores como Servicio

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual - Euros
CaaS.	Namespace vSphere.	1 namespace	1.700
CaaS.	vCPU.	5 vCPU	750
CaaS.	memoria RAM.	10 GB	300
CaaS.	espacio de disco.	1 TB	1.500
CaaS.	memoria VRAM vGPU.	10 GB	3.000

II.2 Servicios de puesto de trabajo

Servicio: Correo

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual - Euros
Correo MDM.	Buzones Correo hasta 5 GB.	100 buzones	900
Correo MDM.	Buzones Correo hasta 25 GB.	100 buzones	2.400
Correo MDM.	Buzones Correo hasta 50 GB.	100 buzones	4.200
Correo MDM.	Buzones Correo hasta 100 GB.	100 buzones	7.800
Correo Exchange.	Buzones Correo hasta 5 GB.	100 buzones	1.000
Correo Exchange.	Buzones Correo hasta 25 GB.	100 buzones	3.000
Correo Exchange.	Buzones Correo hasta 50 GB.	100 buzones	5.500
Correo Exchange.	Buzones Correo hasta 100 GB.	100 buzones	10.500

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual – Euros
Correo Exchange Online.	Buzones Correo hasta 100 GB.	100 buzones	500
Correo aplicaciones.	Cuenta correo NO REPLY.	20 cuentas	60

Servicio: Gestión remota de dispositivos

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual – Euros
WorkSpace One.	Dispositivos gestionados.	50 dispositivos	400

Servicio: Gestión de tenant Office 365

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual – Euros
Office 365.	Tenant Office 365.	50 usuarios	550

Servicio: Gestión de Directorio Activo Común e Identidades OIM

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual – Euros
Gestión Servicio Directorio Activo AGE.	Directorio Activo Age en CSC.	50 usuarios	1.000
Gestión Identidades con OIM.	OIM en CSC.	50 usuarios	900

Servicio: Escritorio remoto como servicio

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual – Euros
VDI.	VDI estándar 12GB RAM.	10 VDI	2.500
VDI.	VDI avanzada 16GB RAM.	5 VDI	1.750
VDI.	VDI premium 32GB RAM.	5 VDI	3.000

II.3 Servicio de alojamiento de infraestructuras TIC

Servicio: Alojamiento de infraestructura en CPD

Producto	Componente de configuración	Unidad de reserva	Importe anual – Euros
Alojamiento en CPD.	Alojamiento de equipamiento TIC en rack 19" x 42U.	1 rack	17.796
Manos remotas en CPD.	Soporte TIC-S –de 1 a 5 racks– Límite 720 créditos/año.	1 paquete S créditos	16.500
Manos remotas en CPD.	Soporte TIC-M –de 6 a 10 racks– Límite 1.280 créditos/año.	1 paquete M créditos	28.600
Manos remotas en CPD.	Soporte TIC-L –de 11 a 20 racks– Límite 2.370 créditos/año.	1 paquete L créditos	52.800
Manos remotas en CPD.	Soporte TIC-XL –de 21 a 40 racks– Límite 4.620 créditos/año.	1 paquete XL créditos	102.300
Manos remotas en CPD.	Soporte TIC-XXL –de 41 a 100 racks– Límite 11.300 créditos/año.	1 paquete XXL créditos	249.700
Manos remotas en CPD.	Soporte inicial para recepción, cableado e instalación de equipamiento (según proyecto específico de incorporación de entidad).	100 créditos	2.700
Alquiler espacio en CPD.	Puesto de trabajo con capacidad de hasta 4 operadores.	1 puesto	7.200
Suministro eléctrico.	Consumo eléctrico medido anualmente.	1 MWh	250

Servicio: Instalación equipamiento en racks

Producto	Métrica	Importe unitario (una vez) – Euros
Entrega.	Ticket.	27
Instalación.	Ticket.	27
Cableado.	Ticket.	27

II.4 Servicio de Tramitación Inteligente

Servicio: Servicio de Tramitación Inteligente

Producto	Métrica	Importe unitario anual - Euros
Licencia nominal de la plataforma de Tramitación Inteligente.	N.º de usuarios nominales	150
Licencia eGrant en modalidad de servicio PaaS.	N.º expedientes/año	
	Hasta 1.000	9,40
	De 1.001 a 2.000	6,27
	De 2.001 a 5.000	4,40
	De 5.001 a 10.000	3,77
	De 10.001 a 20.000	3,46
	De 20.001 a 30.000	3,35
	De 30.001 a 50.000	3,11
	De 50.001 a 100.000	3,21
	De 100.001 a 200.000	3,02
	De 200.001 a 300.000	2,93
	De 300.001 a 400.000	2,84
	De 400.001 a 600.000	2,76
	De 600.001 a 800.000	2,67
	De 800.001 a 1.000.000	2,59
Licencia iBPMS en modalidad de servicio SaaS.	N.º expedientes/año	
	Hasta 1.000	20,73
	De 1.001 a 2.000	20,06
	De 2.001 a 5.000	12,46
	De 5.001 a 10.000	5,85
	De 10.001 a 20.000	5,02
	De 20.001 a 30.000	4,74
	De 30.001 a 50.000	4,52
	De 50.001 a 100.000	4,36
	De 100.001 a 200.000	4,28
Servicio de mejora de funcionalidades asociadas a la plataforma de tramitación inteligente.	Unidad de Trabajo	50,00

II.5 Servicio de Red Inteligente

Servicio: Tráfico de Inteligente

Producto	Métrica	Importe unitario - Euros
Conexión y tránsito por la plataforma.	Minuto de red inteligente.	0,012
Servicio de mejora de funcionalidades asociadas a la red inteligente.	Unidad de Trabajo.	50,00

II.6 Servicio de Bots Conversacionales

Bot Castellano Estándar-PaaS

conversaciones año	Importe anual - Euros
Mínimo anual (36.000 conversaciones).	32.620,82
Hasta 60.000 conversaciones año.	39.000,00
Hasta 120.000 conversaciones año.	55.200,00
Hasta 300.000 conversaciones año.	105.000,00
Hasta 600.000 conversaciones año.	186.000,00
Hasta 1.000.000 conversaciones año.	300.000,00
Por cada 100.000 adicionales.	30.000,00

Bot Castellano Con soporte especialista-SaaS

Conversaciones Año	Importe anual - Euros
Mínimo Anual (36.000 conversaciones).	58.651,14
Hasta 60.000 conversaciones año.	65.400,00
Hasta 120.000 conversaciones año.	81.600,00
Hasta 300.000 conversaciones año.	129.000,00
Hasta 600.000 conversaciones año.	210.000,00
Hasta 1.000.000 conversaciones año.	320.000,00
Por cada 100.000 adicionales.	32.000,00

Bot Estándar con lenguas cooficiales-PaaS

Conversaciones Año	Importe anual – Euros
Mínimo anual (40.000 conversaciones).	66.755,41
Hasta 60.000 conversaciones año.	72.000,00
Hasta 120.000 conversaciones año.	88.800,00
Hasta 300.000 conversaciones año.	138.000,00
Hasta 600.000 conversaciones año.	216.000,00
Hasta 1.000.000 conversaciones año.	320.000,00
Por cada 100.000 adicionales.	32.000,00

Bot Con soporte especialista-Lenguas Cooficiales-SaaS

Conversaciones Año	Importe anual – Euros
Mínimo anual (40.000 conversaciones).	126.326,76
Hasta 60.000 conversaciones año.	132.000,00
Hasta 120.000 conversaciones año.	147.600,00
Hasta 300.000 conversaciones año.	198.000,00
Hasta 600.000 conversaciones año.	276.000,00
Hasta 1.000.000 conversaciones año.	390.000,00
Por cada 100.000 adicionales.	39.000,00

ANEXO III

Condiciones de soporte y acuerdos de nivel de servicio

En lo relativo al soporte técnico, para el tratamiento de avisos de incidencias y peticiones procedentes de la contraparte usuaria de los Servicios Transversales de la AEAD a que se refiere este convenio, existe un Centro de Servicios que actuará como primer nivel de soporte. Será el encargado de recibir las comunicaciones de incidencias de los organismos, de categorizarlas y registrarlas en la herramienta de *ticketing*, de resolverlas o escalarlas en caso de encontrarse fuera de su ámbito de actuación y de remitir a estos las respuestas a las incidencias, con la información especificada en el presente convenio. El horario del Centro de Servicios será 24 x 7.

La contraparte deberá disponer de su propio nivel 1 de atención a usuarios para la interlocución con el Centro de Servicios de la AEAD. En ningún caso se atenderán desde el Centro de Servicios incidencias o peticiones procedentes directamente de usuarios finales.

También se habilitará a la contraparte para que pueda registrar sus avisos de incidencias y peticiones directamente en la herramienta de *ticketing*.

1. Clasificación de incidencias.

Se establecen los siguientes criterios de categorización de incidencias que permitirán ofrecer tiempos de respuesta y resolución adecuados:

a) Incidencias graves (P1): aquellas anomalías que supongan una interrupción completa en la operatividad de la contraparte de los servicios transversales a que se refiere este convenio de la contraparte.

b) Incidencias medias (P2): aquellas anomalías que supongan una interrupción parcial significativa en la operatividad de los servicios transversales a que se refiere este convenio de la contraparte.

c) Incidencias leves (P3): aquellas anomalías en el funcionamiento de los servicios proporcionados que no supongan una interrupción en la operatividad de los servicios transversales a que se refiere este convenio de la contraparte, pero que puedan afectar a funciones no básicas o a su rendimiento.

d) Incidencias de baja prioridad (P4): incidencias menores o consultas sin impacto relevante en la operatividad de los servicios transversales a que se refiere este convenio de la contraparte.

2. Tiempo de respuesta.

Se entiende por tiempo de respuesta el transcurrido desde que se recibe una incidencia o petición en el Centro de Servicios hasta que se responde a la contraparte con una comunicación en la que al menos se incluirán los siguientes datos: número de seguimiento, fecha, hora y minuto de registro, descripción breve y categorización. El tiempo de respuesta será, con carácter general, inferior a treinta minutos.

3. Tiempo de resolución de incidencias.

Como consecuencia del registro de una incidencia o petición se iniciarán las actuaciones necesarias para su resolución. Si la incidencia es atribuible a un mal funcionamiento de la infraestructura de los Servicios Transversales de la AEAD a que se refiere este convenio, el valor objetivo del tiempo de resolución será el siguiente en función de las distintas categorías:

a) Incidencias graves (P1): inferior a 4 horas.

b) Incidencias medias (P2): inferior a 8 horas.

c) Incidencias leves (P3): inferior a 24 horas.

d) Incidencias de baja prioridad (P4): según la planificación de AEAD.

La categorización de la incidencia será realizada inicialmente por el Centro de Servicios, sin perjuicio de su revisión durante el proceso de resolución.

Para las incidencias clasificadas como P1, los canales de comunicación habilitados serán la vía telefónica y la herramienta de ticketing del servicio 24 x 7. El Centro de Servicios prestará atención de forma ininterrumpida, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

Para las incidencias clasificadas como P2, P3 y P4, el canal de comunicación será la herramienta de *ticketing* habilitada al efecto. El horario de atención del Centro de Servicios será de lunes a viernes en horario de servicio.

4. Gestión de peticiones de servicio.

Se considerarán peticiones de servicio aquellas solicitudes de la contraparte que no se planteen para dar respuesta a una interrupción o degradación del servicio, tales como la provisión de recursos, las modificaciones o configuraciones, o altas, bajas o cambios.

Las peticiones de servicio se clasificarán en las siguientes categorías, con los tiempos de respuesta y resolución asociados:

- a) Peticiones de bajo esfuerzo y complejidad.
 - i. Peticiones planificadas o no, relacionadas la gestión de usuarios o gestión de políticas de backup.
 - ii. Tiempo de respuesta: máximo de 8 horas.
 - iii. Tiempo de resolución: máximo de 1 día hábil.
- b) Peticiones de medio esfuerzo y complejidad.
 - i. Peticiones planificadas de provisión o reorganización de recursos que se encuentren dentro de los límites del convenio.
 - ii. Tiempo de respuesta: máximo de 12 horas.
 - iii. Tiempo de resolución: máximo de 5 días hábiles.
- c) Peticiones de alto esfuerzo o complejidad.
 - i. Peticiones planificadas que afecten a la configuración del *tenant* de la entidad, de cambios en los entornos o que impliquen modificación de redes.
 - ii. Tiempo de respuesta: máximo de 24 horas.
 - iii. Tiempo de resolución: máximo de 15 días hábiles.

Para todas las peticiones, el canal de comunicación será la herramienta de *ticketing* habilitada al efecto. El horario de atención del Centro de Servicios será de lunes a viernes en horario de servicio.

5. Condiciones de aplicación del Acuerdo de Nivel de Servicios: (ANS)

Los niveles de servicio establecidos en el presente anexo serán de aplicación exclusivamente a incidencias imputables a la infraestructura de la AEAD incluida en el alcance del presente convenio.

La prestación de dichos niveles se realizará de conformidad con los acuerdos de nivel de servicio establecidos en los contratos de operación y asistencia técnica vigentes en cada momento en la AEAD, que resultarán de aplicación preferente en caso de discrepancia técnica.

En aquellos casos en que la resolución dependa total o parcialmente de:

- a) actuaciones de la contraparte,
- b) terceros proveedores,
- c) elementos fuera del ámbito de control de la AEAD,

los tiempos de resolución podrán quedar condicionados a dichas actuaciones, pudiendo suspenderse su cómputo hasta su finalización.

Quedan excluidas del cómputo de los tiempos:

- a) incidencias derivadas de sistemas operativos o aplicaciones responsabilidad de la contraparte,
- b) actuaciones pendientes de la contraparte,
- c) causas externas o situaciones de fuerza mayor,
- d) mantenimientos programados previamente comunicados.

6. Seguimiento del servicio.

Los niveles de servicio serán objeto de seguimiento mediante indicadores tales como: el grado de cumplimiento de los niveles de servicio, los tiempos medios de resolución, el volumen de incidencias y peticiones, o la disponibilidad de los servicios.

El seguimiento se realizará en el marco del Mecanismo de Seguimiento.

ANEXO IV

Recursos reservados

A continuación, se relaciona las cantidades de recursos de cada servicio del Catálogo que la AEAD reserva y pone a disposición de la Confederación Hidrográfica del Guadiana O.A. vigencia la fecha de producción de efectos del convenio:

IV.1 Recursos NubeSARA

Servicio: Cómputo

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual – Euros
Máquina virtual.	vCPU-licenciamiento proporcionado por el organismo.	4	x 5 vCPU	2.400
Máquina virtual.	vCPU-Incluye licencia S.O. Windows Server.	4	x 5 vCPU	4.000
Máquina virtual.	vCPU-Incluye licencia S.O. RHEL.		x 5 vCPU	–
Máquina virtual.	memoria RAM.	26	x 10 GB	7.800
Máquina virtual.	disco para MVs.	8	x 1 TB	12.000
Máquina virtual.	memoria VRAM vGPU.		x 10 GB	–
				26.200

Servicio: Almacenamiento

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual – Euros
NAS.	Disco NAS.	20	x 1 TB	16.000
Objetos (S3).	Bucket de almacenamiento.		x 5 TB	–
Tercera copia (S3).	Bucket de solo lectura para tercera copia.		x 5 TB	–
				16.000

Servicio: Copia de seguridad

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual – Euros
Copia de seguridad de MV-snapshot.	Disco virtual protegido con política ORO.		x 1 TB	–
Copia de seguridad de MV-snapshot.	Disco virtual protegido con política PLATA.	8	x 1 TB	1.200
Copia de seguridad de MV-snapshot.	Disco virtual protegido con política BRONCE.		x 1 TB	–

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual – Euros
Copia de seguridad de filesystem-agente.	Almacenamiento protegido con política ORO.		x 1 TB	–
Copia de seguridad de filesystem-agente.	Almacenamiento protegido con política PLATA.		x 1 TB	–
Copia de seguridad de filesystem-agente.	Almacenamiento protegido con política BRONCE.		x 1 TB	–
Copia de seguridad de NAS-snapshot.	Volumen NAS protegido con política ORO.		x 1 TB	–
Copia de seguridad de NAS-snapshot.	Volumen NAS protegido con política PLATA.		x 1 TB	–
Copia de seguridad de NAS-snapshot.	Volumen NAS protegido con política BRONCE.	20	x 1 TB	4.000
				5.200

Servicio: Balanceo

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual – Euros
Balanceo virtual AVI.	Partición AVI.	2	x 1 partición	3.600
Balanceo virtual F5.	Partición F5 virtual.		x 1 partición	–
Balanceo físico F5.	Partición F5 físico.		x 1 partición	–
				3.600

Servicio: Base de Datos Oracle como Servicio

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual – Euros
DBaaS.	vCPU asignadas en Exadata primario.		x 1 vCPU	–
DBaaS.	memoria RAM asignada en Exadata primario.		x 1 GB	–
DBaaS.	Almacenamiento de BBDD reservado en Exadata primario.		x 1 TB	–
				–

Servicio: Contenedores como Servicio

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual – Euros
CaaS.	Namespace vSphere.		x 1 namespace	–
CaaS.	vCPU.		x 5 vCPU	–
CaaS.	memoria RAM.		x 10 GB	–
CaaS.	espacio de disco.		x 1 TB	–
CaaS.	memoria VRAM vGPU.		x 10 GB	–
				–

IV.2 Recursos de puesto de trabajo

Servicio: Correo

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual - Euros
Correo MDM.	Buzones Correo hasta 5 GB.		x 100 buzones	-
Correo MDM.	Buzones Correo hasta 25 GB.		x 100 buzones	-
Correo MDM.	Buzones Correo hasta 50 GB.		x 100 buzones	-
Correo MDM.	Buzones Correo hasta 100 GB.		x 100 buzones	-
Correo Exchange.	Buzones Correo hasta 5 GB.		x 100 buzones	-
Correo Exchange.	Buzones Correo hasta 25 GB.		x 100 buzones	-
Correo Exchange.	Buzones Correo hasta 50 GB.		x 100 buzones	-
Correo Exchange.	Buzones Correo hasta 100 GB.		x 100 buzones	-
Correo Exchange Online.	Buzones Correo hasta 100 GB.		x 100 buzones	-
Correo aplicaciones.	Cuenta correo NO REPLY.		x 20 cuentas	-
				-

Servicio: Gestión remota de dispositivos

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual - Euros
Workspace One.	Dispositivos gestionados.		x 50 dispositivos	-
				-

Servicio: Gestión de tenant Office 365

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual - Euros
Office 365.	Tenant Office 365.		x 50 usuarios	-
				-

Servicio: Gestión de Directorio Activo Común e Identidades OIM

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual - Euros
Gestión Servicio Directorio Activo AGE	Directorio Activo Age en CSC		x 50 usuarios	-
Gestión Identidades con OIM	OIM en CSC		x 50 usuarios	-
				-

Servicio: Escritorio remoto como servicio

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual – Euros
VDI.	VDI estándar 12GB RAM.		x 10 VDI	–
VDI.	VDI avanzada 16GB RAM.		x 5 VDI	–
VDI.	VDI premium 32GB RAM.		x 5 VDI	–
				–

IV.3 Recursos de alojamiento de infraestructuras TIC

Servicio: Alojamiento de infraestructuras TIC

Producto	Componente de configuración	Cantidad	Unidades de reserva	Importe anual – Euros
Alojamiento en CPD.	Alojamiento de equipamiento TIC en rack 19" x 42U.		x 1 rack	–
Manos remotas en CPD.	Soporte TIC-S –de 1 a 5 racks– Límite 720 créditos/año.		x 1 paquete S créditos	–
Manos remotas en CPD.	Soporte TIC-M –de 6 a 10 racks– Límite 1.280 créditos/año.		x 1 paquete M créditos	–
Manos remotas en CPD.	Soporte TIC-L –de 11 a 20 racks– Límite 2.370 créditos/año.		x 1 paquete L créditos	–
Manos remotas en CPD.	Soporte TIC-XL –de 21 a 40 racks– Límite 4.620 créditos/año.		x 1 paquete XL créditos	–
Manos remotas en CPD.	Soporte TIC-XXL –de 41 a 100 racks– Límite 11.300 créditos/año.		x 1 paquete XXL créditos	–
Manos remotas en CPD.	Soporte inicial para recepción, cableado e instalación de equipamiento (según proyecto específico de incorporación de entidad).		x 100 créditos	–
Alquiler espacio en CPD.	Puesto de trabajo con capacidad de hasta 4 operadores.		x 1 puesto	–
Suministro eléctrico.	Consumo eléctrico medido anualmente.		x 1 MWh	–
				–

Servicio: Instalación equipamiento en racks

Producto	Unidades	Métrica
Entrega.		Ticket.
Instalación.		Ticket.
Cableado.		Ticket.

IV.4 Recursos del Servicio de Tramitación Inteligente

Servicio: Sistema de Tramitación Inteligente

Producto	Componente de configuración	Métrica	Importe anual – Euros
Plataforma.	Licencia nominal de la plataforma de Tramitación Inteligente.	N.º usuarios nominales.	–
Plataforma.	Infraestructura NubeSARA para despliegue de la plataforma de Tramitación Inteligente.	Infraestructura dedicada.	–
eGrant.	Licencia eGrant en modalidad de servicio PaaS.	N.º expedientes/año.	–
eGrant.	Licencia iBPMS en modalidad de servicio SaaS.	N.º expedientes/año.	–
Mejora o cambio funcionalidad en Plataforma.	Cambios de funcionalidad o adición de características avanzadas.	Unidad de Trabajo.	–

IV.5 Recursos del Servicio de Red Inteligente

Servicio: Red Inteligente

Producto	Componente de configuración	Métrica	Importe anual – Euros
Conexión y tránsito por la plataforma.	Plataforma de red inteligente.	Minuto de red inteligente.	–
Servicio de mejora de funcionalidades asociadas a la red inteligente.	Cambios de funcionalidad o adición de características avanzadas.	Unidad de Trabajo.	–

ANEXO V

Cuadro resumen de anualidades

A continuación, se relacionan los importes de las anualidades que la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., abonará a AEAD para el sostenimiento económico de los servicios transversales de infraestructuras TIC en concepto de uso de los recursos que AEAD pone a disposición de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., según el detalle de recursos iniciales previstos en el anexo IV más la dotación presupuestaria anual que la Confederación Hidrográfica del Guadiana, O.A., tiene prevista para ampliar los recursos al crecimiento previsto.

Período de ejecución ⁽¹⁾	Ejercicio de imputación	Concepto	Importe mínimo previsto – Euros	Importe máximo previsto – Euros
Año 2026 ⁽²⁾ .	Año 2026.	Anticipo por operaciones preparatorias (10 % del máximo previsto).	25.000,00	25.000,00
Año 2026-2027.	Año 2027.	1.ª cuota de mantenimiento.	44.750,00	48.750,00
Año 2027-2028.	Año 2028.	2.ª cuota de mantenimiento.	44.750,00	53.750,00

Período de ejecución ⁽¹⁾	Ejercicio de imputación	Concepto	Importe mínimo previsto – Euros	Importe máximo previsto – Euros
Año 2028-2029.	Año 2029.	3.ª cuota de mantenimiento.	44.750,00	58.750,00
Año 2029-2030.	Año 2030.	4.ª cuota de mantenimiento.	44.750,00	63.750,00
Total.			204.000,00	250.000,00

⁽¹⁾ Se entenderá por periodo de ejecución el transcurso de los 12 meses desde la fecha de producción de efectos del Convenio, siendo estos periodos consecutivos.

⁽²⁾ Siendo «2026» el año de inicio de vigencia del convenio.

ANEXO VI

Servicio de tramitación inteligente

VI.1 Servicio eGrant en modalidad del Servicio Plataforma como Servicio (PaaS)

El servicio eGrant es una plataforma para la tramitación integral de subvenciones (end-to-end) desarrollada sobre tecnología PEGA, diseñada para su reutilización por distintos órganos y organismos y adaptada a diferentes tipos de convocatorias. Su despliegue en modalidad PaaS (Platform as a Service) permite que cada órgano u organismo consuma la plataforma manteniendo una instancia propia, con capacidades de configuración, soporte y operación proporcionadas por la AEAD.

En ciertos casos se requerirá el despliegue expreso de infraestructura NubeSARA dedicada para la correcta prestación del Servicio de Tramitación Inteligente. La infraestructura necesaria se cuantificará y valorará de acuerdo con el catálogo de servicios del presente convenio.

Capacidades funcionales incluidas en la modalidad PaaS.

La plataforma eGrant cubre todas las fases del ciclo de vida de una subvención:

a) Iniciación, instrucción y concesión.

- Recepción de solicitudes a través de la Oficina Virtual.
- Validación automática de requisitos mínimos.
- Consultas internas y externas.
- Subsanación.
- Baremación y generación automática de propuestas provisionales y definitivas.
- Resolución de concesión y aceptación.

b) Gestión y justificación.

- Gestión de ejecución de actividades subvencionadas.
- Recepción, análisis y validación de documentación justificativa.
- Modificaciones de proyectos.

c) Control, pago y cierre.

- Comprobaciones y controles formales.
- Generación de evidencias.
- Propuestas de pago y reintegros.
- Archivo de documentación.

d) Auditoría y trazabilidad.

– La plataforma incorpora módulos de auditoría para prevención del fraude, almacenamiento de evidencias y registro completo de actuaciones para garantizar la trazabilidad del expediente.

e) Integraciones con otros servicios.

– eGrant dispone de integraciones reutilizables con múltiples organismos y servicios comunes, facilitando que nuevos organismos adopten el servicio PaaS sin desarrollos a medida extensivos.

Colaboración entre la AEAD y Entidad Usuaria para la realización de desarrollos en la modalidad PaaS.

Desde la AEAD responsable del desarrollo y evolución de la aplicación eGrant en Pega Systems, se establecerán y ejecutarán los controles necesarios para garantizar la calidad de los desarrollos que deriven de nuevas aplicaciones construidas sobre dicha plataforma. Los proyectos que necesiten extender funcionalidades no podrán realizar desarrollos directamente sobre la aplicación base; deberán hacerlo siempre dentro de su propia aplicación. En caso de requerir nuevas capacidades o cambios en el *core* de eGrant, estos deberán ser previamente analizados, priorizados y acordados con la AEAD.

Adicionalmente, la AEAD llevará a cabo revisiones de calidad técnica y funcional de los desarrollos realizados en aplicaciones dependientes, velando por la consistencia arquitectónica, el cumplimiento de buenas prácticas y la correcta utilización del *framework eGrant*. Asimismo, los despliegues entre entornos deberán coordinarse y acordarse con la AEAD, con el objetivo de asegurar la estabilidad, trazabilidad y alineamiento con la hoja de ruta de la plataforma.

Para ello se pondrá a disposición de Entidad Usuaria unos manuales de buenas prácticas, arquitectura de eGrant y aplicación de API de integraciones.

VI.2 Servicio iBPMS en modalidad del Servicio SaaS

En la modalidad SaaS, todo el desarrollo, despliegue y mantenimiento de la aplicación se realiza dentro de la AEAD, proporcionando a los organismos un servicio completamente gestionado.

Colaboración entre la AEAD y Entidad Usuaria para la realización de desarrollos en la modalidad SaaS.

En la modalidad SaaS, la colaboración entre la AEAD y la Entidad Usuaria se estructura de forma que cada parte asume responsabilidades complementarias para garantizar el éxito del desarrollo, despliegue y mantenimiento de las soluciones tramitadoras basadas en eGrant o en aplicaciones afines.

Responsabilidades de la AEAD:

– La AEAD se encarga de todo el ciclo de vida del desarrollo, sin requerir que el organismo disponga de un entorno propio.

– Gestiona las integraciones necesarias con plataformas corporativas, servicios externos o infraestructuras transversales.

– Realiza el mantenimiento completo de la plataforma, garantizando su disponibilidad, evolución tecnológica, soporte y operación.

– Garantiza la disponibilidad de la plataforma en los diferentes entornos (integración, preproducción y producción), el soporte y la evolución tecnológica.

Responsabilidades de la Entidad Usuaría:

Para que la implantación sea exitosa, la Entidad Usuaría debe cubrir las funciones clave relacionadas con la definición y validación del proyecto:

1. Definición funcional de la subvención o procedimiento.

La Entidad Usuaría debe elaborar:

- Requisitos funcionales del procedimiento.
- Detalle de formularios de solicitud.
- Fases, estados y reglas de tramitación.
- Necesidades de integración con sistemas propios o sectoriales.

La AEAD toma esta definición como base para construir la solución SaaS.

2. Validación y pruebas en entornos de preproducción.

La validación funcional recae sobre el organismo solicitante, que debe:

- Realizar pruebas de aceptación funcional.
- Validar que los desarrollos cumplen los requisitos definidos.
- Detectar incidencias y trasladarlas a la AEAD para su resolución.

Este paso es esencial para asegurar que la solución esté lista antes de su paso a producción.

En esta modalidad de servicio existen dos opciones: implementar eGrant para la gestión de subvenciones, adaptándolo a los requerimientos específicos del organismo, o desarrollar una aplicación personalizada para la tramitación administrativa.

VI.2.a) eGrant en modalidad SaaS.

El servicio eGrant es una plataforma para la tramitación integral de subvenciones (end-to-end) desarrollada sobre tecnología PEGA, diseñada para su reutilización por distintos organismos y adaptada a diferentes tipos de convocatorias.

Capacidades funcionales incluidas en eGrant:

a) Iniciación, instrucción y concesión.

- Recepción de solicitudes a través de la Oficina Virtual.
- Validación automática de requisitos mínimos.
- Consultas internas y externas.
- Subsanción.
- Baremación y generación automática de propuestas provisionales y definitivas.
- Resolución de concesión y aceptación.

b) Gestión y justificación.

- Gestión de ejecución de actividades subvencionadas.
- Recepción, análisis y validación de documentación justificativa.
- Modificaciones de proyectos.

c) Control, pago y cierre.

- Comprobaciones y controles formales.
- Generación de evidencias.
- Propuestas de pago y reintegros.
- Archivo de documentación.

d) Auditoría y trazabilidad.

– La plataforma incorpora módulos de auditoría para prevención del fraude, almacenamiento de evidencias y registro completo de actuaciones para garantizar la trazabilidad del expediente.

e) Integraciones con otros servicios.

– eGrant dispone de integraciones reutilizables con múltiples organismos y servicios comunes, facilitando que nuevos organismos adopten el servicio PaaS sin desarrollos a medida extensivos.

Adaptación de eGrant para incorporar nuevas subvenciones en modalidad SaaS.

Para incorporar nuevas subvenciones en eGrant bajo la modalidad SaaS, los desarrollos necesarios se centran en configurar y extender los elementos propios del procedimiento, aprovechando la alta reutilización de los módulos ya existentes. En concreto, las adaptaciones suelen requerir:

1. Definición y desarrollo de los formularios de solicitud.

Cada nueva convocatoria exige formularios específicos según sus bases reguladoras. Esto implica diseñar y parametrizar los campos, reglas de validación y estructuras de datos necesarias para la captura correcta de la información.

2. Configuración de fases y estados de la tramitación.

El flujo de tramitación de cada subvención debe reflejarse en el motor de tramitación, definiendo:

- Fases del procedimiento (solicitud, evaluación, subsanación, resolución, justificación, etc.).
- Estados asociados a cada fase.
- Reglas de transición y automatismos.

Estas configuraciones son esenciales para que el expediente electrónico avance conforme a las particularidades de cada convocatoria.

3. Integraciones adicionales cuando sean necesarias.

Dependiendo del tipo de subvención, puede ser necesario incorporar integraciones externas, por ejemplo:

- Sistemas de terceros para verificaciones.
- Servicios de interoperabilidad.
- Nuevos conectores funcionales.

4. Desarrollo de funcionalidades no existentes en la plataforma.

En aquellos casos en los que la convocatoria requiera capacidades no contempladas aún en eGrant, se acomete el desarrollo de nuevas funcionalidades modulares para ampliar la plataforma, manteniendo su carácter reutilizable para futuras convocatorias o proyectos.

VI.2.b) iBPMS en modalidad SaaS.

Aunque eGrant está orientado a la gestión de subvenciones, al disponer de módulos ampliamente reutilizables, permite extender su uso a otros proyectos de tramitación administrativa.

Entre esos módulos destacan:

- Oficina virtual.
- Motor de plantillas.
- Flujos de tramitación.
- Sistema de notificaciones.
- Módulos de seguimiento y justificación.
- Integraciones transversales (firma, registro, Notifica, PID, etc.).

Los componentes de eGrant son altamente reutilizables y permiten abordar otros tipos de proyectos de tramitación, no solo subvenciones, maximizando eficiencia y reduciendo tiempos de implantación.

Ciertas necesidades específicas pueden requerir un trabajo adicional de configuración, desarrollo o adición de funcionalidades sobre la Plataforma que gestionará a través del Servicio de mejora de funcionalidades asociadas a la Plataforma de tramitación inteligente, por medio de una valoración de la complejidad subyacente que se valorará en Unidades de Trabajo.

ANEXO VII

Servicio de red inteligente

El servicio de red inteligente incluye principalmente la gestión avanzada de llamadas mediante aplicaciones y nodos especializados dentro de una plataforma telefónica. Esto permite ofrecer servicios bajo numeración especial, desvío inteligente de llamadas, enrutamiento según horario o ubicación, colas de atención y distribución automática de llamadas. La plataforma se integra con la infraestructura de conmutación para aplicar reglas lógicas sobre cada llamada en tiempo real.

También incluye la operación de los sistemas de control, señalización y bases de datos que almacenan la lógica del servicio y la información necesaria para decidir cómo tratar cada comunicación.

Finalmente, la plataforma incorpora una herramienta de administración, monitorización e informes para la configuración de servicios, supervisión del tráfico y gestión de estadísticas de uso. Estas herramientas permiten definir reglas de enrutamiento, gestionar clientes o campañas telefónicas, generar reportes y aplicar modelos de atención diferenciados.

En conjunto, la red inteligente proporciona flexibilidad para crear nuevos servicios telefónicos de forma rápida y escalable.

Ciertas necesidades específicas pueden requerir un trabajo adicional de configuración, desarrollo o adición de funcionalidades sobre la Plataforma que gestionará a través del Servicio de mejora de funcionalidades asociadas a la red inteligente, por medio de una valoración de la complejidad subyacente que se valorará en Unidades de Trabajo.

ANEXO VIII

Servicio de bots conversacionales

Se define como «conversación» a toda interacción iniciada por el usuario que se mantiene abierta durante un bloque de hasta 30 minutos, salvo que medie cierre procedimentado en un tiempo inferior. Durante este tiempo, el usuario puede enviar mensajes ilimitados sin costo adicional, siempre que se mantenga dentro del mismo hilo de comunicación.

Un *bot* con soporte especialista (SaaS) es una solución «llave en mano» donde un equipo de expertos (ingenieros de IA, diseñadores de conversación y analistas de datos) se encarga de todo el ciclo de vida del asistente. A diferencia de un *bot* estándar (PaaS), aquí no sólo se mantiene la infraestructura y el servicio, sino también el mantenimiento

cognitivo: los especialistas monitorean las charlas reales para detectar cuando el *bot* no entiende algo, ajustan los modelos de lenguaje para que sea más preciso y aseguran que la integración con tus sistemas internos sea robusta y segura.

En este modelo SaaS, el organismo se desentiende de la complejidad técnica. Los beneficios principales incluyen:

- Entrenamiento continuo: afinamiento basado en el uso real, evitando que el *bot* dé respuestas circulares o erróneas.
- Diseño de experiencia (UX): filólogos o redactores especializados diseñan los diálogos para que la interacción se sienta natural y profesional.
- Garantía de disponibilidad: el equipo técnico soluciona caídas de servidores o errores en las APIs, asegurando que el servicio no se interrumpa.

Los Niveles de Servicio ofrecidos para el *bot* son:

1. Disponibilidad del servicio (Uptime)

Es el porcentaje de tiempo que el *chatbot* debe estar operativo y respondiendo.

- Estándar: 99.5 % de disponibilidad anual. Se excluyen del cómputo las ventanas de mantenimiento programadas.

2. Precisión de respuesta

Mide precisión del *bot* respecto a la intención del usuario.

El *bot* debe identificar correctamente la intención del usuario en al menos el 85 % de las consultas válidas. Si baja de este umbral, en el modelo SaaS, el equipo de soporte debe reentrenar el modelo.

3. Tiempo de resolución de incidencias (Soporte Técnico)

Incidencia	Descripción	ANS
Crítica.	Bot caído o no responde a nadie.	4 horas laborables.
Alta.	Funciones clave fallan (ej. No ejecuta APIs por causa del bot).	12 horas laborables.
Baja.	Error de ortografía o cambio menor de texto.	4 días laborables.