



**CONVENIO DE COLABORACION ENTRE EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD Y FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, PARA REGULAR LA PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO IVR DE SALUD RESPONDE DE LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS, PARA AFRONTAR LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL CORONAVIRUS COVID-19.**

En Sevilla, a 21 de marzo, de 2020

**REUNIDOS**

De una parte, el Sr. Don Miguel Ángel Guzmán Ruíz, Director Gerente del Servicio Andaluz de Salud, nombrado por el Decreto 595/2019, de 19 de noviembre, (BOJA úm.226, de 22 de noviembre de 2019), cuya representación ostenta de conformidad con el artículo 69 de la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, y en ejercicio de las funciones que le atribuye el artículo 12.1.g) del Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, con domicilio a efectos de este Convenio en Sevilla, Avenida de la Constitución número 18,

Y, de otra parte, el Doña Eva Patricia Urbez Sanz, en representación de Fujitsu Technology Solutions, S.A., en adelante FUJITSU -, Apoderada, en virtud de la escritura de poder otorgada ante el Notario de Pozuelo de Alarcón (Madrid) Don Juan Ramón Ortega Vidal, el día veintitrés de septiembre de dos mil catorce, bajo el número mil setecientos sesenta de su Protocolo, actúa en nombre y representación de dicha sociedad mercantil, con domicilio a efectos de este convenio en Camino Cerro de los Gamos nº 1. 28224 - Pozuelo de Alarcón, de Madrid

**CAPACIDAD**

Las partes intervienen en representación y con las facultades que sus respectivos cargos les confieren y se reconocen recíprocamente capacidad legal suficiente para suscribir el presente Convenio y, a tal efecto

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	1/14





## EXPONEN

**PRIMERO.-** El pasado 11 de marzo de 2020, el Director General de la Organización Mundial de la Salud declaró el brote del nuevo coronavirus 2019 (nCoV) como una Pandemia, ya que su propagación internacional y el número de países afectados supone un riesgo para la salud pública de los países y exige una respuesta internacional coordinada.

**SEGUNDO.-** El Gobierno de España, en el ejercicio de las facultades que le atribuye el artículo 116.2 de la Constitución Española de 1978, y de conformidad con la habilitación contenida en el artículo cuarto, apartado b), de la Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los estados de alarma, excepción y sitio, aprobó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en todo el territorio nacional.

**TERCERO.-** Con motivo del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, se vienen desarrollando diferentes medidas dirigidas a proteger la salud y seguridad de los ciudadanos, así como a contener la progresión de la enfermedad y reforzar el sistema de salud pública.

La situación generada por el coronavirus (SARS-COV-2) en Andalucía requiere la pronta reacción por parte de las Administraciones Públicas, así como una respuesta conjunta y coordinada de actuación para afrontar con las máximas garantías los efectos provocados por el brote de este virus, teniendo en cuenta además el riesgo que supone para la salud y el bienestar de la ciudadanía.

**CUARTO.-** Por Orden de 15 de marzo de 2020, del Ministerio de Sanidad (SND/232/2020, BOE núm. 68, de 15/03/2020) se adoptan medidas en materia de recursos humanos y medios para la gestión de la situación de crisis sanitarias ocasionada por el Covid-19.

Mediante esta Orden y en el marco del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, reseñado en el expositivo segundo, se establecen una serie de medidas en materia de recursos humanos que habrán de desarrollar las comunidades autónomas en su territorio y que tratarán de garantizar la existencia de profesionales suficientes para atender a todas aquellas personas afectadas por este virus.

El mismo Real Decreto 463/2020, en su artículo 12, en cuanto a las medidas dirigidas a reforzar el Sistema Nacional de Salud en todo el territorio nacional, señala (apartado 2),

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	2/14



que las administraciones públicas autonómicas y locales mantendrán la gestión, dentro del ámbito de competencia, de los correspondientes servicios sanitarios, asegurando en todo momento su adecuado funcionamiento.

De igual manera recoge el apartado 4 del indicado artículo 12, que estas medidas también garantizarán la posibilidad de determinar la mejor distribución en el territorio de todos los medios técnicos y personales, de acuerdo con las necesidades que se pongan de manifiesto en la gestión de esta crisis sanitaria.

**QUINTO.-** Que el Servicio Andaluz de Salud, Agencia Administrativa de la Junta de Andalucía, con personalidad jurídica propia, en el marco de las competencias atribuidas por el artículo 69 de la Ley 2/1998 de 15 de junio, de Salud de Andalucía así como en el artículo 11 y siguientes del Decreto 105/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Familias y del Servicio Andaluz de Salud, tiene entre sus funciones fundamentales la gestión del conjunto de prestaciones sanitarias en el terreno de la promoción y protección de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria y rehabilitación que le corresponda en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la administración y gestión de las instituciones, centros y servicios sanitarios que actúan bajo la dependencia orgánica y funcional y la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros que se le asignen para el desarrollo de sus funciones.

**SEXTO.-** La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, en adelante EPES, fue creada por la Ley 2/1984 de 24 de marzo de creación de empresa, así como el Decreto 88/1994 de 19 de abril por el que se aprueban sus Estatutos de Funcionamiento, para prestar asistencia a las emergencias sanitarias en toda la Comunidad Autónoma Andaluza, así como la gestión y organización de los Centros de Coordinación de Urgencias y Emergencias Sanitarias.

EPES es una Agencia Pública Empresarial tal y como se define en el artículo 68 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía. De acuerdo con el artículo 1 de Ley 2/1994, de 24 de marzo, y lo establecido en el artículo 2.3.a) del ya citado Decreto 105/2019, de 12 de febrero, se encuentra adscrita al Servicio Andaluz de Salud, sin perjuicio de su dependencia de la Consejería de Salud y Familias.

**SÉPTIMO.-** Que Fujitsu Technology Solutions, S.A., sociedad mercantil constituida de acuerdo con la legislación española, con C.I.F. A-28472819 y domicilio social en Camino Cerro de los Gamos nº 1. 28224 - Pozuelo de Alarcón, de Madrid, tiene como fines la prestación de servicios en el área de las tecnologías de la información y el suministro de equipamientos relacionados con las mismas.

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	3/14



**OCTAVO.-** Con la participación del Servicio Andaluz de Salud en el Proyecto de IVR de Salud Responde de EPES, se transferirán un porcentaje de llamadas de los ciudadanos a dicha plataforma.

EPES, será la responsable del tratamiento de los datos personales y FUJITSU será el encargado del tratamiento de dichos datos.

Cada parte cumplirá con las Leyes de Protección de Datos pertinentes en la medida en que le sean aplicables a dicha parte al actuar en su respectiva función.

Las partes reconocen la importancia de la innovación y el progreso científico y la relevancia de la creación de alianzas para mejorar la prestación de los servicios de salud.

Y, en virtud de lo anterior, las partes manifiestan su voluntad de formalizar el presente convenio de colaboración de acuerdo con las siguientes

## ESTIPULACIONES

### PRIMERA. OBJETO.

El presente Convenio tiene por objeto regular la participación del SAS y Fujitsu, en el Proyecto IVR Salud Responde de EPES, para afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por el coronavirus COVID-19.

En el Anexo I se describe el servicio de IVR, AWS Connect, proporcionado por FUJITSU.

### SEGUNDA. OBLIGACIONES Y COMPROMISOS ECONÓMICOS ASUMIDOS POR CADA UNA DE LAS PARTES.

Todas las prestaciones que se prevén en el presente acuerdo se realizarán sin coste ni contraprestación alguna entre las partes, bien hasta el consumo de la dotación proporcionada para el servicio a título gratuito de la cantidad de 250.000 USD en AWS Connect, o bien hasta su fecha de caducidad, que se producirá el próximo 19 de mayo de 2.020, cualesquiera de los dos eventos se produzca antes.

A partir de esa fecha el servicio dejará de estar activo, a cuyo efecto SAS notificará por escrito de manera fehaciente la cesación del servicio, con una razonable antelación con el objeto de no exceder en ningún caso el consumo de 250.000 USD.

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020	
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	4/14	

No obstante, en el caso de que SAS no hubiera notificado oportunamente dicha cesación del servicio, se hará cargo de abonar a FUJITSU cualquier exceso de consumo sobre la cantidad arriba expresada.

La tarificación del consumo de la prestación se realizará en base a los siguientes criterios.

Concepto	Tarificación
Precio base del servicio AWS Connect por minuto	0.018 USD
Precio por minuto de llamada recibida	0.004 USD
Precio por minuto de reenvío de llamada	0.0743 USD

Con el fin de que SAS pueda supervisar puntualmente el consumo del servicio en base a la tarificación expuesta, FUJITSU presentará los correspondientes informes con la regularidad suficiente para su correcto control.

### **TERCERA. CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES.**

No se prevén consecuencias indemnizatorias por incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Convenio.

### **CUARTA. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.**

SAS y FUJITSU constituirán una Comisión de Seguimiento de la ejecución del presente Convenio con las siguientes funciones:

- Seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio y de los compromisos adquiridos por los firmantes.
- Interpretación del Convenio y resolución de cuantas controversias puedan suscitarse durante su cumplimiento.
- Determinación, seguimiento y modificación de los procedimientos previstos en el Anexo I del presente Convenio.

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	5/14



## QUINTA. DURACIÓN

El presente Convenio entrará en vigor en el momento de su firma y estará vigente durante la situación de emergencia sanitaria provocada por el coronavirus COVID-19 y, hasta que el consumo de la dotación proporcionada para el servicio a título gratuito de la cantidad de 250.000 USD en AWS Connect, o bien hasta su fecha de caducidad, que se producirá el próximo 19 de mayo de 2.020, cualesquiera de los dos eventos se produjese antes, con los límites temporales previstos 49.h) de la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

## SEXTA. RÉGIMEN DE MODIFICACIÓN DEL CONVENIO

Las partes podrán modificar los términos del presente convenio mediante la realización de una adenda al mismo, con el acuerdo unánime de sus firmantes, conforme a los mismos procedimientos que se han utilizado para su firma.

## SÉPTIMA. EXTINCIÓN DEL CONVENIO

Tal y como establece el artículo 51 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público este Convenio se extinguirá por el incumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución:

- a) El transcurso del plazo de vigencia definido en la cláusula QUINTA.
- b) El acuerdo unánime de todos los firmantes.
- c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes. En este caso, cualquiera de las partes podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en un determinado plazo con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado al responsable del mecanismo de seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio y a las demás partes firmantes.

Si trascurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a las partes firmantes la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el convenio. La resolución del convenio por esta causa podrá conllevar la indemnización de los perjuicios causados si así se hubiera previsto.

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020	
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	6/14	

d) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del convenio.

e) Por cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en el convenio o en otras leyes.

#### **OCTAVA. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRANSPARENCIA.**

Las partes firmantes estarán sometidas a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Específicamente, deberán respetar en su integridad la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD) y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos.

En cumplimiento del principio de transparencia contenido en la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, este convenio se hará público con mención de las partes firmantes, plazo duración, y modificaciones realizadas.

#### **NOVENO. APLICACIÓN Y FUERO.**

Las partes se comprometen a resolver de manera amistosa cualquier desacuerdo que pudiera surgir en el desarrollo de este Convenio. En caso de conflicto, las posibles cuestiones litigiosas o controversias a que pueda dar lugar la aplicación, interpretación, modificación efectos y resolución del presente convenio, serán resueltas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contenciosa – Administrativa.

Y, en muestra de conformidad, las partes firman el presente por triplicado ejemplar y a un solo efecto, en el lugar y fecha indicadas en el encabezamiento.

POR EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

POR FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS S.A.

**URBEZ SANZ**  
**EVA PATRICIA**  
**- 29107424G**

Digitally signed by  
URBEZ SANZ EVA  
PATRICIA -  
29107424G  
Date: 2020.04.14  
21:14:44 +02'00'

Miguel Ángel Guzmán Ruíz

Eva Patricia Úrbez Sanz

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	7/14



## ANEXO I

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio consiste en la implementación de un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR - Interactive Voice Response) capaz de recibir grandes volúmenes de llamadas telefónicas y responder de manera automática mediante reconocimiento de voz u opciones numéricas de menú.

Este Servicio será utilizado por EPES/SAS para desbordar llamadas desde su servicio Salud Responde, dentro de la campaña de emergencia generada por la pandemia de COVID-19, que incluye medidas para dar respuesta al incremento de la demanda y que junto a los sistemas de triaje telefónico que se han implantado, refuerzan los canales de información y acceso a la asistencia sanitaria de la ciudadanía.

El modelo de servicio que se plantea es:

- Servicio IVR implementado en Cloud público AWS
- Software como servicio (SaaS)
- Sin servidores con sistema operativo (Serverless)

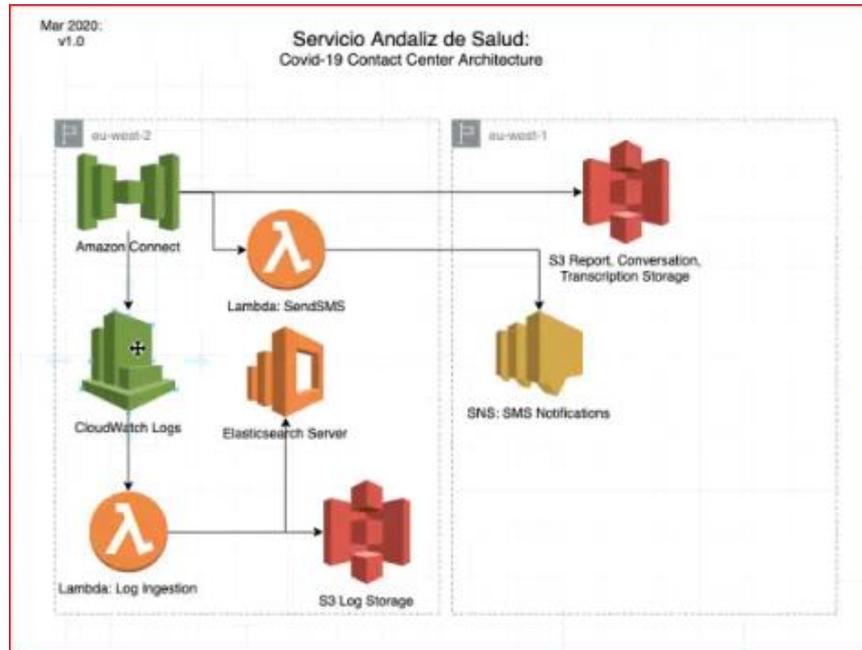
El servicio se implementa en la nube pública de Amazon Web Services (AWS), líder mundial en soluciones como la planteada.

### Arquitectura de la solución

La arquitectura de la solución se construirá a partir de diferentes servicios proporcionados por AWS, conforme al siguiente diagrama:

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	8/14





Los servicios de AWS utilizados son los siguientes:

- AWS Connect: es el servicio IVR propiamente dicho. Permite gestionar los números de teléfono de entrada y los flujos automáticos para las respuestas.
- AWS CloudWatch: se trata del servicio de monitorización y observación que se encargará de la recolección de logs, y la visualización sencilla de los mismos.
- AWS Lambda: es el servicio de procesamiento sin servidor (serverless) que se utilizará para disparar notificaciones cuando sea necesario y alimentar el servicio de análisis de logs.
- AWS SNS: servicio para la notificación mediante mensajes SMS
- AWS Elasticsearch: se trata del servicio de tipo ELK (Elasticsearch-Logstash-Kibana) en modo SaaS para el análisis en tiempo real de los logs generados.
- AWS Simple Storage Service (S3): servicio de almacenamiento de objetos para guardar todos los datos necesarios de la solución.
- AWS CloudFormation: se ha generado una plantilla de infraestructura como código (IaC) con todos los servicios provisionados.

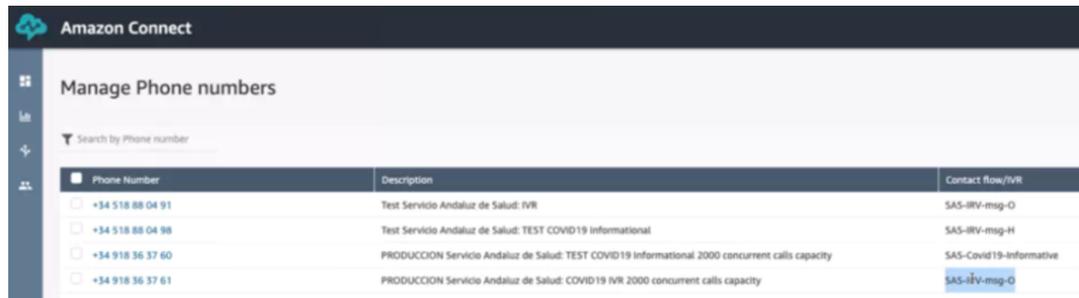
En los siguientes puntos se describirá con algo más de detalle los servicios más importantes de la solución.

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	9/14



## Sistema IVR (AWS Connect)

En el servicio AWS Connect que nos proporciona realmente las capacidades de IVR se gestionan los números de teléfono asignados:



Phone Number	Description	Contact flow/IVR
+34 518 88 04 91	Test Servicio Andaluz de Salud: IVR	SAS-IRV-msg-O
+34 518 88 04 98	Test Servicio Andaluz de Salud: TEST COVID19 Informational	SAS-IRV-msg-H
+34 918 36 37 60	PRODUCCION Servicio Andaluz de Salud: TEST COVID19 Informational 2000 concurrent calls capacity	SAS-Covid19-Informative
+34 918 36 37 61	PRODUCCION Servicio Andaluz de Salud: COVID19 IVR 2000 concurrent calls capacity	SAS-IRV-msg-O

Concretamente los números gestionados son los siguientes (números nacionales de España):

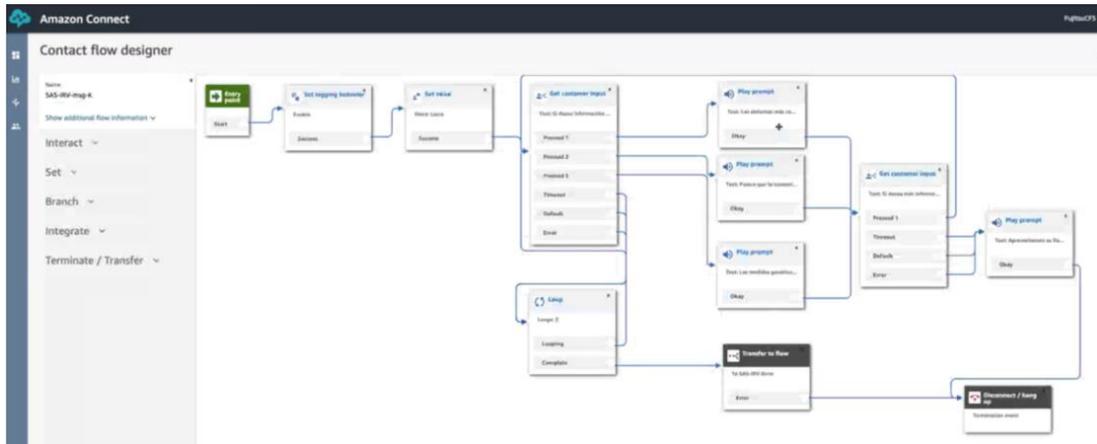
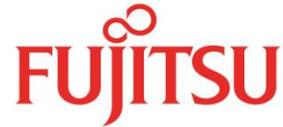
Número de teléfono	Descripción
518880491	Test Servicio Andaluz de Salud IVR
518880498	Test Servicio Andaluz de Salud: TEST COVID19 Informational
918363760	PRODUCCIÓN Servicio Andaluz de Salud: TEST COVID19 Informational 100 concurrent calls capacity
918363761	PRODUCCIÓN Servicio Andaluz de Salud: COVID19 IVR 100 concurrent calls capacity

Se ha dimensionado una capacidad de dos mil (100) llamadas concurrentes para el servicio.

A cada uno de los números se le asigna un workflow que determina las respuestas automáticas para cada número de teléfono. Estos flujos se programan y modifican siguiendo un diseño gráfico de la siguiente manera:

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	10/14





### Análisis de datos en tiempo real (AWS CloudWatch & AWS Elasticsearch)

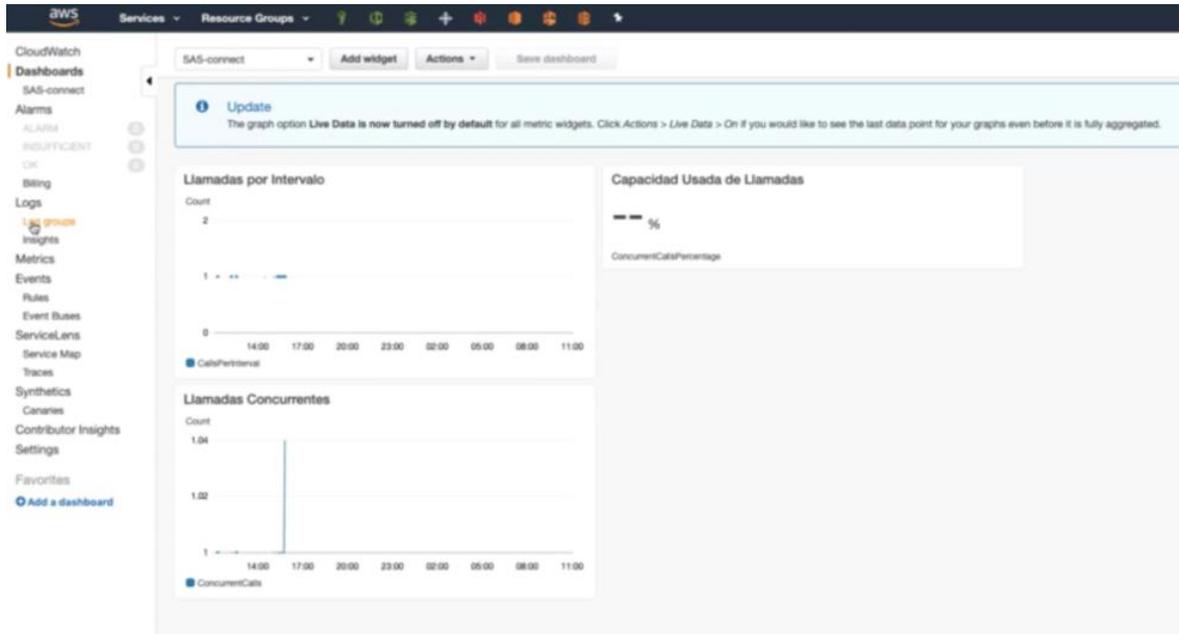
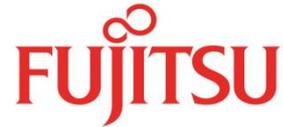
CloudWatch es el servicio de monitorización que recoge los logs del IVR. Cada llamada entrante y cada uno de los eventos y pasos que realiza la llamada por el workflow genera un log, que podrá visualizarse en la consola de CloudWatch, usado para generar indicadores en la misma consola, o ser posteriormente analizado por AWS Elasticsearch.

Se ha definido un dashboard en AWS CloudWatch con tres indicadores:

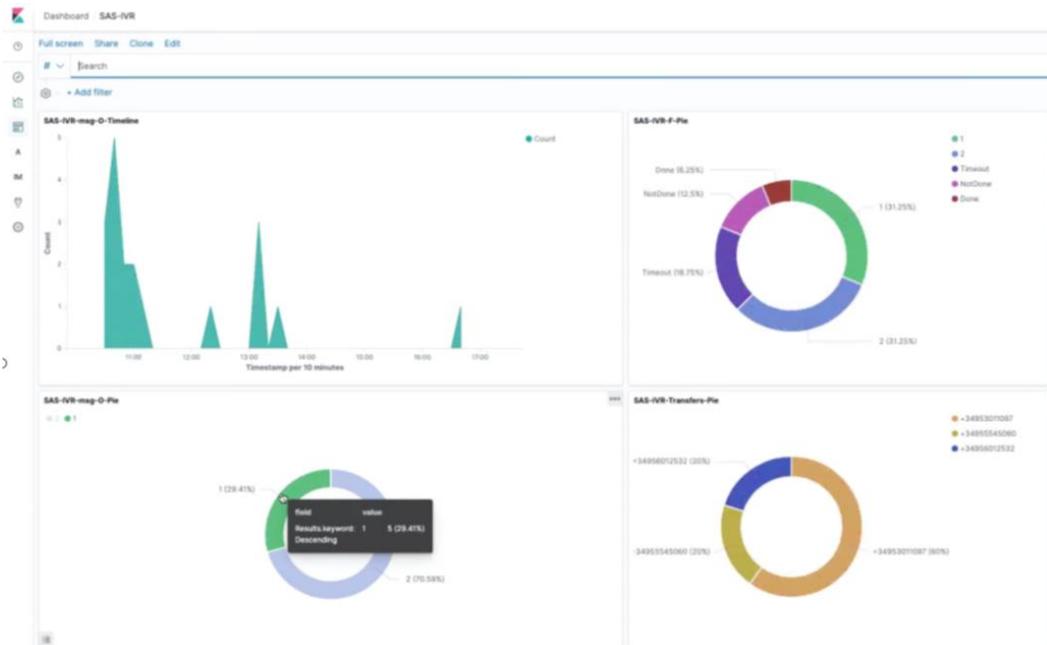
- Llamadas por intervalo horario
- Capacidad usada de llamadas
- Llamadas concurrentes

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	11/14





Utilizando el servicio AWS Elasticsearch, se ha generado un dashboard que analiza el estado del servicio en tiempo real:



En el dashboard podemos ver algunos indicadores como:

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	12/14



- Número de llamadas que van entrando por hora
- Opciones que se pulsán en algún punto concreto del workflow
- Redirecciones telefónicas que se hacen y a qué números

### Gestión de incidencias

La gestión de cualquier incidencia relativa al servicio la realizará el equipo técnico de EPES utilizando el soporte de AWS mediante el acceso via web.

Fujitsu ha generado y enviado un procedimiento a EPES ("Procedimiento de apertura de incidencias en AWS Servicio connect SAS.docx") que describe este proceso.

### CONDICIONES ECONÓMICAS DEL SERVICIO

Todas las prestaciones que se prevén en el presente acuerdo se realizarán sin coste ni contraprestación alguna entre las partes, bien hasta el consumo de la dotación proporcionada para el servicio a título gratuito de la cantidad de 250.000 USD en AWS Connect, o bien hasta su fecha de caducidad, que se producirá el próximo 19 de mayo de 2.020, cualesquiera de los dos eventos se produjese antes. A partir de esa fecha el servicio dejará de estar activo, a cuyo efecto SAS notificará por escrito de manera fehaciente la cesación del servicio, con una razonable antelación con el objeto de no exceder en ningún caso el consumo de 250.000 USD.

No obstante, en el caso de que SAS no hubiera notificado oportunamente dicha cesación del servicio, se hará cargo de abonar a FUJITSU cualquier exceso de consumo sobre la cantidad arriba expresada.

La tarificación del consumo de la prestación se realizará en base a los siguientes criterios.

Concepto	Tarificación
Precio base del servicio AWS Connect por minuto	0.018 USD
Precio por minuto de llamada recibida	0.004 USD
Precio por minuto de reenvío de llamada	0.0743 USD

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020	
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ			
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	13/14	

La estimación esperada de consumo del servicio durante dos meses es de 230.375 USD en base a:

- 2.500.000 minutos al mes sin reenvío de llamada
- 625.000 minutos al mes con reenvío de llamada

Fujitsu y AWS en estrecha colaboración han aportado adicionalmente hasta este momento, la participación de sus arquitectos que han hecho posible que la solución haya estado configurada y lista para ser usada por la ciudadanía en un tiempo record, así como la gestión de la suscripción, la realización de un procedimiento para que EPES pueda abrir tickets en caso de incidencia y por supuesto las acciones del equipo de gestión para que esta solución estuviera a disposición lo antes posible.

De la misma manera, Fujitsu con la colaboración de AWS realizará tanto la monitorización del servicio como la emisión de reportes que incluyan el estado del consumo del importe bonificado y el uso funcional del servicio.

Los costes de los servicios adicionales a AWS Connect (núcleo de la solución) que tarificarán contra la cantidad dotada, pero necesarios para el correcto funcionamiento de la misma, están disponibles en los siguientes links con su información de detalle publicada por AWS.

SERVICIO	TARIFAS
AWS CloudWatch	<a href="https://aws.amazon.com/es/cloudwatch/pricing/">https://aws.amazon.com/es/cloudwatch/pricing/</a>
AWS Elasticsearch	<a href="https://aws.amazon.com/es/elasticsearch-service/pricing/">https://aws.amazon.com/es/elasticsearch-service/pricing/</a>
AWS Lambda	<a href="https://aws.amazon.com/es/lambda/pricing/">https://aws.amazon.com/es/lambda/pricing/</a>
AWS SNS	<a href="https://aws.amazon.com/es/sns/pricing/">https://aws.amazon.com/es/sns/pricing/</a>
AWS S3	<a href="https://aws.amazon.com/es/s3/pricing/">https://aws.amazon.com/es/s3/pricing/</a>

Mencionar que el porcentaje de coste asociado a estos servicios sobre el total de la solución se estima mínimo, pero de igual manera se detallará en cada reporte que se emita periódicamente el consumo realizado de cada uno de ellos.

<b>Código:</b>	6hWMS759PFIRMATCCHLZwa0j51Gefn	<b>Fecha</b>	28/04/2020
<b>Firmado Por</b>	MIGUEL ANGEL GUZMAN RUIZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	<b>Página</b>	14/14

