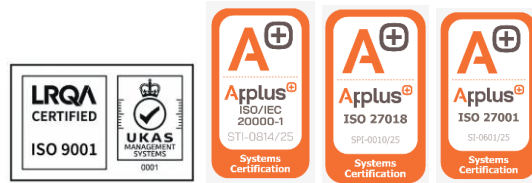


# INFORME ANNUAL DE SERVICIO 2025

ECONOCOM CLOUD

## Certificaciones y procesos

En 2025, **Econocom Cloud** ha continuado trabajando en la **renovación, mantenimiento y recertificación** de las certificaciones **ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001 e ISO 27018**, reforzando nuestros controles y procesos para ofrecer los más altos niveles de calidad, seguridad y gestión del servicio.



Hemos recertificado el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS) a nivel ALTO**, cumpliendo 69 controles de seguridad, consolidando así nuestro sistema de gestión, tratamiento de riesgos y protección de la información.



Además, nuestros procedimientos, la gestión de proveedores y los procesos de gestión de riesgos están alineados con los requisitos de **DORA y NIS2**, reforzando nuestro compromiso como proveedor de confianza y con la normativa europea.

Todo este trabajo nos permite garantizar a nuestros clientes la máxima seguridad en sus datos, continuidad del servicio y procesos sólidos, ágiles y conformes con las mejores prácticas del sector.

Por último, hemos revisado y mejorado tanto los procesos administrativos del ciclo de vida de los servicios como numerosos procesos operacionales, adaptándolos a los cambios internos de la organización para hacerlos más eficaces y eficientes.

## Crecimiento e inversión

### Continuidad

Durante 2025, Econocom Cloud garantizó la continuidad operativa de sus servicios mediante la activación del plan de continuidad y respuesta ante incidentes. En situaciones críticas, como el apagón ocurrido en abril, se aplicaron los procedimientos establecidos, asegurando la prestación del servicio a los clientes sin impacto en sus operaciones. Este episodio puso de manifiesto la solidez de los procesos de respuesta, así como la fiabilidad y resiliencia de la infraestructura tecnológica.

Como parte del enfoque de mejora continua, el evento sirvió además como oportunidad de aprendizaje para revisar de forma integral los procedimientos internos, identificando posibles mejoras y reforzando aún más los mecanismos de respuesta y continuidad operativa.

## Servicios Gestionados:

Hemos seguido **ampliando y reforzando los servicios gestionados** para clientes con infraestructuras críticas on-premises, atendiendo tanto a clientes existentes como a nuevos que han confiado en la propuesta de valor de Econocom Cloud.

Nuestro equipo continúa **creciendo y especializándose**, con perfiles específicos que garantizan la correcta ejecución de tareas críticas. Esta reorganización e integración permite ofrecer servicios de manera eficiente, tanto en horario laboral como en modalidad 24x7, cumpliendo siempre con nuestros altos estándares de calidad.

En el marco del **plan de innovación 2025**, hemos adaptado nuestro catálogo de servicios para la creación de ofertas de **cloud hiperescalares**, permitiendo diseñar, ofrecer y operar servicios alineados con la demanda del mercado y las necesidades de los clientes. Esto también ha facilitado procesos de hibridación, migración y transformación a este tipo de cloud.

De cara a 2026, continuaremos ampliando el equipo técnico y ajustando continuamente nuestro catálogo de servicios. Paralelamente, seguimos afianzando la integración de Econocom Cloud con Econocom Servicios y con el resto de las sociedades del Grupo Econocom, para ofrecer servicios de manera transversal y aprovechar las capacidades de otras áreas.

Entre las **acciones planificadas para el próximo año** destacan:

- ✓ Inversiones y mejoras para establecer **alternativas a la solución Cloud de Broadcom**, facilitando la oferta de Cloud dedicado a los clientes que lo requieran.
- ✓ **Cisco ACI**. Continuación de la implementación de la reconversión completa del Core de red de producción, como resultado de la evolución tecnológica, en ambos Data Centers, con despliegue en Madrid.
- ✓ Renovación tecnológica del **Storage Cloud** y de los sistemas de clientes, motivada por obsolescencia.
- ✓ Data Center: renovación constante de sistemas físicos, incluyendo la actualización de sistemas de protección contra incendios y de climatización. Además, iniciaremos la **certificación 14001 y EMAS del Data Center** en sostenibilidad, reforzando nuestro compromiso con la eficiencia energética y el cuidado del medio ambiente.

## Innovación:

La innovación continúa siendo uno de los pilares de Econocom Cloud, ya que nos permite ofrecer servicios de alto valor añadido a nuestros clientes. En este marco, se está redefiniendo la integración del programa de herramientas para el gobierno y gestión de los servicios, optimizando la eficiencia y la calidad de la entrega.

Asimismo, se están desarrollando proyectos centrados en la hibridación de nuestros servicios cloud con proveedores públicos, principalmente Azure, así como en la renovación tecnológica y transformación hacia sistemas hiperconvergentes, ampliando así las opciones disponibles para los clientes. Se ha desarrollado además la base de la plataforma de almacenamiento por objetos, que ya se ha incorporado a nuestro catálogo de servicios.

Paralelamente, se ha seguido reforzando nuestro portfolio con productos de fabricantes de reconocido prestigio. En el marco del proyecto **One Econocom**, se está definiendo un catálogo único de servicios que permitirá ofrecer soluciones transversales desde cualquiera

de las organizaciones del grupo, optimizando la integración y la propuesta de valor para nuestros clientes.

### Plan de Transformación:

Continuando con los cambios iniciados en años anteriores, englobados dentro del plan de sistemas de la compañía, se ha abordado un plan de transformación del modelo operativo de Econocom Cloud.

Dentro de este plan se han realizado mejoras en la definición de herramientas de gestión, se ha iniciado un proceso que se extenderá a 2026 para identificar y establecer alternativas a la solución Cloud de Broadcom, permitiendo ofrecer servicios de Cloud dedicados a los clientes que así lo requieran.

### Volumetría de tickets

Durante 2025 se han gestionado más de 43000 tickets.

Tipo	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Proactivo	5.975	6.772	7.289	4017	1998	1782	2938
Solicitud	15.854	14.786	13.546	12418	19601	13721	11310
Incidencia	2.455	2.589	3.154	7611	16837	21.841	27305
Problema	50	16	24	29	15	6	12
Tarea				1346	1127	1942	1561

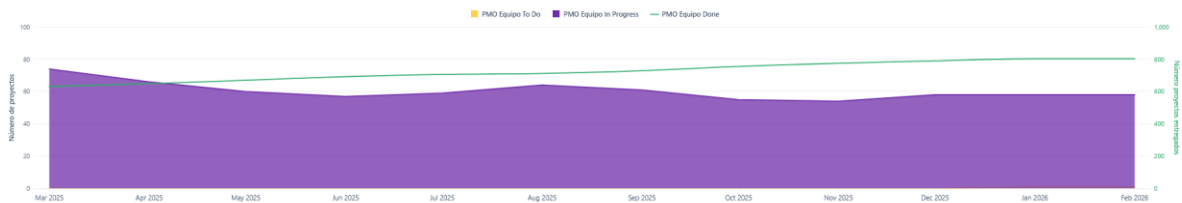
Se aprecia un aumento en el número de tickets respecto a 2024, debido a un mayor control por la reciente integración entre la herramienta de ticketing y la plataforma de monitorización

Aunque el proceso aún no está automatizado, se ha implementado un mecanismo que permite crear tickets de forma más ágil a partir de las alertas generadas. Como resultado, este nuevo flujo operativo ha incrementado el volumen de tickets clasificados como incidencias.

Por otro lado, los tipificados como problemas se mantienen estables, lo que indica una alta capacidad para resolver incidencias y una gestión operativa eficaz. Además, se observa una recuperación en los tickets proactivos, reflejando un refuerzo en las acciones preventivas.

### Proyectos:

A lo largo del 2025 se han ejecutado entre 60 y 80 proyectos al mes de forma exitosa para nuestros clientes existentes o para clientes nuevos.



Como se muestra en la gráfica, el flujo de trabajo se mantiene estable, las tareas completadas crecen de manera constante y la cantidad de tareas pendientes se mantiene baja. Esto nos confirma que la productividad, planificación y gestión son óptimas.

De entre las encuestas realizadas al finalizar los proyectos, el **NPS de 2025** se mantiene alto, con un resultado de **10**. Esta calificación es el reflejo de la satisfacción y confianza de nuestros clientes en los servicios prestados.

## Responsabilidad Social y Medio Ambiente:



### Compromiso con la sociedad – Proyecto *Econocomprometidos*

Grupo Econocom está firmemente comprometido con la sociedad y con generar un impacto positivo en las comunidades donde opera. Como parte de este compromiso, se ha puesto en marcha *Econocomprometidos*, una iniciativa basada en cuatro pilares fundamentales:

- Visibilidad y divulgación sobre la diversidad en el entorno laboral.
- Actividades de voluntariado corporativo.
- Captación y desarrollo de talento diverso.
- Formación y talleres de sensibilización sobre capacidades diversas.

Este proyecto permite a nuestros empleados participar activamente en iniciativas sociales y solidarias, fomentando la colaboración, la inclusión y el desarrollo comunitario.

### Campaña Solidaria de Navidad- Asociación Sonrisas

Como cada año, se ha llevado a cabo la campaña de Navidad, en colaboración con la Asociación Sonrisas, para la recogida de alimentos y juguetes, con la participación de todas las entidades del grupo Econocom España.

### A nivel compromiso Grupo

A nivel europeo, Econocom participa en diversos programas, proyectos y compromisos relacionados con el impacto social y la sostenibilidad.

Más información disponible en nuestra web: <https://www.econocom.com/en/impact>

## Compromiso ambiental y sostenibilidad

Econocom Cloud asume su **compromiso y responsabilidad frente al medio ambiente y al cambio climático**, entendiendo que el control de las emisiones de CO<sub>2</sub> y la gestión de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, generados por nuestras actividades profesionales, son aspectos clave para una gestión responsable.

Trabajamos activamente en la **identificación, medición y reducción de nuestro impacto ambiental**, impulsando acciones correctivas concretas y medibles que minimicen las emisiones y contribuyan a la sostenibilidad. Entre estas acciones destacan:



Monitoreamos de forma constante los consumos energéticos para identificar oportunidades de mejora y reducir nuestro impacto ambiental. Este control nos permite tomar decisiones informadas y aplicar medidas de eficiencia que contribuyen a la sostenibilidad de nuestras operaciones.

Asimismo, reciclamos y gestionamos de manera eficiente los residuos peligrosos y no peligrosos, cumpliendo con la normativa ambiental vigente y trabajando exclusivamente con gestores certificados. Conforme al último cálculo anual reportado a las autoridades ambientales, los procesos de tratamiento han alcanzado los rendimientos establecidos por la normativa aplicable.

En el caso del Data Center, realizamos una medición continua de temperatura y humedad. La temperatura media anual se ha mantenido estable en 23,1 °C, sin superar en ningún momento el umbral crítico de 35 °C, e incluso sin exceder los 25 °C durante todo el año. Esta estabilidad térmica evidencia un sistema de climatización eficiente, contribuyendo a la fiabilidad operativa y a la optimización del consumo energético.

Por último, de manera voluntaria, Econocom Cloud presenta desde 2023 el cálculo de su huella de carbono en Alcance 1 y 2, reforzando su compromiso con la transparencia y la sostenibilidad.

**ECONOCOM CLOUD, S.L.**



## Labor social

Econocom Cloud, asume su compromiso y responsabilidad frente al medioambiente y al cambio climático. Por ello, trabajamos activamente en la identificación, medición y reducción de nuestro impacto, impulsando acciones correctivas concretas y medibles que permitan minimizar las emisiones de la organización y contribuir a la sostenibilidad.

En 2025, el equipo de Econocom Valencia destacó por su espíritu de colaboración, apoyando a clientes, partners y comunidades afectadas por la DANA. Econocom España contribuyó de manera activa, ofreciendo equipos informáticos gratuitos a quienes los necesitaban y poniendo a disposición infraestructura cloud para que las empresas de la zona pudieran retomar sus operaciones con normalidad.

**Gracias**