Pliego de Prescripciones Técnicas - Anexo D - Matriz RACI

Contratación mixta del servicio de externalización en modalidad de outsourcing de la administración de servidores, aplicaciones, el soporte informático dedicado al puesto de trabajo y el suministro de licencias, para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151.

Expte.: CP00152/2024

Matriz RACI - Lotes 1 y 2

Leyenda:

DELIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES ENTRE LOTES

LOTE 1: ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TI

LOTE 2: OPERACIÓN DEL SERVICIO ASOCIADA AL PUESTO DE TRABAJO

RESPONSABILIDADES TRANSVERSALES

PUNTOS CRÍTICOS DE COORDINACIÓN ENTRE LOTES

Hitos Lote 1

Hitos Lote 2

Hito Conjunto

MODELO DE ESCALADO DE INCIDENCIAS

Matriz de Escalado Específico

Migración Mainframe a MaaS

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE DELIMITACIÓN

Escenario 2: Lentitud generalizada en aplicaciones

Escenario 3: Despliegue nueva aplicación

Escenario 4: Actualización de seguridad crítica

Escenario 5: Incidente de seguridad (ransomware)

Escenario 6: Alta de nuevo usuario

Escenario 7: Problema en sistema PACS

NOTAS IMPORTANTES:

1. Delimitación Clara de Responsabilidades:
2. Mecanismos de Coordinación Obligatorios:
3. Gestión de Incidencias Inter-Lotes:
4. Casos Especiales de Responsabilidad Compartida:
5. Fases de Transición y Cambios:
6. Procedimientos de Resolución de Conflictos:
7. Documentación y Conocimiento:
8. Penalizaciones y ANS:
9. Requisitos Regulatorios:
10. Gobierno y Reporting:

Pliego de Prescripciones Técnicas - Anexo D - Matriz RACI

Contratación mixta del servicio de externalización en modalidad de outsourcing de la administración de servidores, aplicaciones, el soporte informático dedicado al puesto de trabajo y el suministro de licencias, para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, núm. 151.

Expte.: CP00152/2024

Matriz RACI - Lotes 1 y 2

En el presente documento se especifican los roles y responsabilidades de los adjudicatarios de cada uno de los dos lotes (Lote 1 y Lote 2) del presente pliego.

Leyenda:

- **R** (Responsible/Responsable): Ejecuta la tarea
- **A** (Accountable/Aprobador): Responsable final
- **C** (Consulted/Consultado): Debe ser consultado
- **I** (Informed/Informado): Debe ser informado

DELIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES ENTRE LOTES

Área de Responsabilidad	Lote 1 - Alcance	Lote 2 - Alcance	Punto de Demarcación
Operación infraestructura	Hasta capa de SO (inclusive)	Desde aplicaciones virtualizadas	El SO es responsabilidad L1, las apps virtualizadas L2
Servidores	Administración servidores virtuales	Servidores de virtualización de apps/escritorios	L1: servidores base, L2: plataforma virtualización usuario
Aplicaciones	Aplicaciones de negocio core (ERP, BBDD)	Aplicaciones de usuario final	L1: backend, L2: frontend usuario
Soporte	Soporte nivel 2-3 operación infraestructura	Soporte nivel 1 usuarios (CAU)	L2 escala a L1 para temas de infraestructura
Seguridad	Seguridad a nivel SO y BBDD	Seguridad endpoint y acceso usuarios	L1: servidores, L2: puestos de trabajo
Monitorización	Monitorización	Monitorización	L1: métricas técnicas, L2:

Área de Responsabilidad	Lote 1 - Alcance	Lote 2 - Alcance	Punto de Demarcación
	infraestructura	experiencia usuario	métricas usuario
Backup	Backup de sistemas, datos y BBDD	Supervisión backup de datos de usuario	L1: sistemas críticos, L2: perfiles y datos usuario
Incidencias	Resolución incidencias de operación de infraestructura	Atención primer nivel y escalado	L2 recibe, L1 resuelve si es de infra
Gestión Identidad	Soporte infraestructura directorios	Gestión operativa OpenIAM, AD, Notes, PAM	L1: infraestructura, L2: administración usuarios
Contenedores	Gestión Rancher/Kubernetes	Despliegue apps contenerizadas	L1: plataforma, L2: publicación apps

LOTE 1: ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TI

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 1	Adjudicatario Lote 2	ASEPEYO - Dirección TIC	Proveedor Infraestructura	Proveedor Seguridad
L1.S1 - Administración Mainframe					
Configuración y administración mainframe	R	I	A	C	I

Actividad/Servicio	**Adjudicatario Lote 1**	**Adjudicatario Lote 2**	**ASEPEYO - Dirección TIC**	**Proveedor Infraestructura**	**Proveedor Seguridad**
Monitorización funcionamiento	R	I	A/I	C	I
Migración a mainframe as a service	R	I	A	C	I
Gestión software base	R	-	A	I	I
Plan de migración aplicaciones mainframe	R	I	A	C	I
Gestión VSAM y ficheros	R	-	A	I	I
Servicio de explotación batch	R	I	A	I	I
Pruebas BRS mainframe	R	I	A	C	C
L1.S2 - Administración Servidores Windows/Linux					
Administración	R	I	A	C	C

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 1	Adjudicatario Lote 2	ASEPEYO - Dirección TIC	Proveedor Infraestructura	Proveedor Seguridad
Windows/Linux (hasta SO)					
Gestión almacenamiento datos sistemas	R	I	A	C	I
Cambio plataforma virtualización (VMware)	R	C	A	C	I
Infraestructura edge en centros	R	C	A	C	I
Provisión recursos para virtualización L2	R	C	A	C	-
Gestión Rancher/Kubernetes on-premise	R	I	A	C	I
Gestión clusters Kubernetes cloud público	R	I	A	C	I
Administración storage NAS/SAN	R	I	A	C	I

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 1	Adjudicatario Lote 2	ASEPEYO - Dirección TIC	Proveedor Infraestructura	Proveedor Seguridad
Gestión buckets cloud público (AWS S3, etc.)	R	I	A	C	I
Configuración DMZ y seguridad red	R	I	A	C	R
Gestión DNS corporativo	R	C	A	C	I
Configuración VPN y SFTP	R	C	A	C	C
Despliegue antivirus infraestructura	R	I	A	I	R
L1.S3 - BBDD y Middleware					
Administración bases de datos (DB2, SQLServer, PostgreSQL)	R	I	A	I	C
Administración MongoDB	R	I	A	I	C
Gestión	R	I	A	I	C

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 1	Adjudicatario Lote 2	ASEPEYO - Dirección TIC	Proveedor Infraestructura	Proveedor Seguridad
middleware					
Evolución motores BBDD (DB2 a PostgreSQL)	R	I	A	C	I
Evolución motores BPM (Bonita/jBPM a Camunda)	R	C	A	C	I
Soporte BBDD para apps virtualizadas	R	C	A	-	-
Gestión Elasticsearch	R	I	A	I	I
Administración IBM CDC / Data Replication	R	I	A	I	I
L1.S4 - Administración y Operación de Aplicaciones					
Operación aplicaciones core/backend	R	I	A	I	I

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 1	Adjudicatario Lote 2	ASEPEYO - Dirección TIC	Proveedor Infraestructura	Proveedor Seguridad
Mantenimiento aplicaciones negocio	R	I	A	-	-
APIs y servicios para frontend	R	C	A	-	-
Gestión entornos (desarrollo, preproducción, producción)	R	C	A	I	I
Sistema de entrega continua (CI/CD)	R	C	A	I	I
Gestión Jobs y procesos batch	R	I	A	I	I
Gestión subsistemas de impresión (servidores)	R	C	A	I	I
Backup sistemas y BBDD	R	I	A	I	I
Restauración sistemas y datos	R	C	A	I	I

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 1	Adjudicatario Lote 2	ASEPEYO - Dirección TIC	Proveedor Infraestructura	Proveedor Seguridad
Monitorización end-to-end aplicaciones	R	C	A	I	I
Supervisión RTO/RPO	R	I	A	C	I
L1.S5 - Sistema PACS (Imagen Médica Digital)					
Administración servidor PACS central	R	I	A	C	I
Gestión servidores PACSLite (cache en centros)	R	I	A	C	I
Integración PACS con HIS (Chaman)	R	I	A	I	I
Gestión almacenamiento imagen médica (por niveles)	R	I	A	C	I
Sincronización y replicación	R	I	A	I	I

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 1	Adjudicatario Lote 2	ASEPEYO - Dirección TIC	Proveedor Infraestructura	Proveedor Seguridad
estudios DICOM					
Monitorización mensajería PACS-HIS	R	I	A	I	I
Coordinación con fabricante UDIAT	R	I	A	I	I
Integración con oficina virtual y app móvil	R	C	A	I	C
Soporte nivel 3 sistema PACS	R	I	A	I	I
L1.S6 - Transición Lote 1					
Plan de transición L1	R	C	A	C	C
Transferencia conocimiento L1	R	I	A	C	-
Pruebas y paralelos L1	R	C	A	C	C

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 1	Adjudicatario Lote 2	ASEPEYO - Dirección TIC	Proveedor Infraestructura	Proveedor Seguridad
Actualización CMDB infraestructura	R	I	A	-	I

LOTE 2: OPERACIÓN DEL SERVICIO ASOCIADA AL PUESTO DE TRABAJO

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 2	Adjudicatario Lote 1	ASEPEYO - Dirección TIC	Adjudicatario Lote 3	Proveedor Seguridad	Usuarios
L2.S1 - Virtualización Aplicaciones/ Escritorios						
Administración plataforma virtualización	R	C	A	C	I	-
Gestión UDS Virtual Cable	R	I	A	C	-	-
Configuración apps virtualizadas	R	C	A	-	I	-
Virtualización escritorios usuarios (VDI)	R	I	A	C	-	I

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 2	Adjudicatario Lote 1	ASEPEYO - Dirección TIC	Adjudicatario Lote 3	Proveedor Seguridad	Usuarios
Solicitud recursos a infraestructura	R	C	A	-	-	-
Homologación nuevas apps virtualizadas	R	C	A	-	I	C
Composición y distribución imágenes	R	C	A	-	I	-
Catálogo imágenes lógicas	R	C	A	-	-	I
Gestión híbrida on-premise/cloud	R	C	A	-	I	-
Mecanismos escalado/reducción cloud	R	C	A	-	I	-
Portal acceso aplicaciones	R	I	A	-	C	C
Soporte balanceo de	R	C	A	C	-	-

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 2	Adjudicatario Lote 1	ASEPEYO - Dirección TIC	Adjudicatario Lote 3	Proveedor Seguridad	Usuarios
sesiones						
L2.S2 - Puesto de Trabajo						
Gestión equipos usuario	R	-	A	-	C	I
Instalación/configuración PC	R	-	A	-	C	C
Soporte usuarios	R	-	A	-	-	C
Software puesto trabajo	R	-	A	C	C	I
Homologación hardware (PC, monitores, impresoras)	R	-	A	-	C	I
Homologación software aplicaciones locales	R	C	A	-	C	I

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 2	Adjudicatario Lote 1	ASEPEYO - Dirección TIC	Adjudicatario Lote 3	Proveedor Seguridad	Usuarios
Distribución masiva de software	R	I	A	-	C	I
Creación imágenes neutras	R	I	A	-	C	-
Gestión dispositivos móviles (MDM)	R	-	A	-	C	I
Configuración terminales telefonía móvil	R	-	A	-	-	C
Soporte audiovisuales (proyectores, TV)	R	-	A	-	-	C
Mantenimiento "dependencia de prueba"	R	-	A	-	-	-
L2.S2.1 - Gestión de Identidad						

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 2	Adjudicatario Lote 1	ASEPEYO - Dirección TIC	Adjudicatario Lote 3	Proveedor Seguridad	Usuarios
Administración OpenIAM	R	I	A	-	C	I
Gestión Active Directory (altas, bajas, modificaciones)	R	I	A	-	C	I
Gestión directorio Notes	R	I	A	-	C	I
Administración PAM CyberArk (safes, permisos)	R	C	A	-	R	I
Gestión cuentas privilegiadas	R	C	A	-	R	-
Sincronización directorios	R	C	A	-	C	-
Gestión delegada directorios externos (CEXSIL, etc.)	R	-	A	-	I	-

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 2	Adjudicatario Lote 1	ASEPEYO - Dirección TIC	Adjudicatario Lote 3	Proveedor Seguridad	Usuarios
L2.S2.2 - Servicio de Faxes						
Contratación servicio fax electrónico	R	-	A	-	-	I
Integración fax con correo electrónico	R	I	A	-	-	I
Portabilidad números fax	R	-	A	-	-	I
Gestión seguridad y cifrado faxes	R	-	A	-	C	-
L2.S2.3 - Acceso Remoto						
Gestión escritorio remoto (escritoriore moto.asepey o.es)	R	C	A	-	C	I

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 2	Adjudicatario Lote 1	ASEPEYO - Dirección TIC	Adjudicatario Lote 3	Proveedor Seguridad	Usuarios
Integración con 2FA	R	I	A	-	R	I
Configuración certificados VPN	R	C	A	-	C	I
L2.S3 - Centro Atención Usuario (CAU)						
Atención nivel 1 (primer contacto)	R	-	A	-	-	C
Registro y clasificación incidencias	R	I	A	-	I	C
Escalado a L1 (infraestructura)	R	C	A	-	I	I
Resolución incidencias usuario	R	-	A	-	I	C
Formación usuarios	R	-	A	-	-	C

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 2	Adjudicatario Lote 1	ASEPEYO - Dirección TIC	Adjudicatario Lote 3	Proveedor Seguridad	Usuarios
finales						
Gestión servicio telemedicina	R	-	A	-	-	C
Mantenimiento base conocimiento	R	I	A	-	I	-
Definición y gestión de problemas	R	C	A	-	I	-
Encuestas satisfacción	R	-	A	-	-	C
Provisión número 900	R	-	A	-	-	I
Atención en catalán y castellano	R	-	A	-	-	C
Grabación de llamadas	R	-	A	-	I	I
Gestión locuciones	R	-	A	-	-	I

Actividad/Servicio	**Adjudicatario Lote 2**	**Adjudicatario Lote 1**	**ASEPEYO - Dirección TIC**	**Adjudicatario Lote 3**	**Proveedor Seguridad**	**Usuarios**
Monitorización líneas telefónicas	R	-	A	-	-	-
Apoyo renovación teléfonos móviles	R	-	A	-	-	C
L2.S4 - Google Workspace y Notes						
Administración Google Workspace	R	I	A	-	C	I
Administración Notes	R	I	A	-	C	I
Migración correo	R	C	A	-	I	C
Integración con sistemas L1	C	R	A	-	-	-
Servicio certificación legal correo	R	-	A	-	C	I

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 2	Adjudicatario Lote 1	ASEPEYO - Dirección TIC	Adjudicatario Lote 3	Proveedor Seguridad	Usuarios
(Evidence)						
Cifrado correo entre dominios	R	I	A	-	C	-
Gestión Unidades Compartidas	R	-	A	-	I	I
Sincronización OU, Usuarios, Grupos desde AD	R	C	A	-	I	-
Gestión DLP correo	R	I	A	-	R	I
Coordinación con Cisco CES	R	I	A	-	R	-
Apertura incidentes a Google	R	-	A	-	-	I
Scripts administración buzones	R	I	A	-	-	-
L2.S5 - Almacén						

Actividad/Servicio	**Adjudicatario Lote 2**	**Adjudicatario Lote 1**	**ASEPEYO - Dirección TIC**	**Adjudicatario Lote 3**	**Proveedor Seguridad**	**Usuarios**
Físico (Otros servicios TIC)						
Gestión inventario equipos usuario	R	-	A	-	-	I
Logística y distribución	R	-	A	-	-	C
Gestión garantías	R	-	A	-	-	I
Provisión espacio almacén (155m lineales)	R	-	A	-	-	-
Registro entradas/salidas material	R	-	A	-	-	I
Embalaje y expediciones	R	-	A	-	-	I
Material embalaje con logo ASEPEYO	R	-	A	-	-	-

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 2	Adjudicatario Lote 1	ASEPEYO - Dirección TIC	Adjudicatario Lote 3	Proveedor Seguridad	Usuarios
Recepción material sede social (SLA 1 día)	R	-	A	-	-	I
L2.S6 - Proyectos Innovación y Desarrollo						
Propuesta mejoras experiencia usuario	R	C	A	C	C	I
Implementación nuevas tecnologías PT	R	C	A	C	C	I
Gestión bolsa horas innovación	R	I	A	-	-	-
Benchmarking y análisis mercado	R	C	A	-	C	-
Plan acciones mejora servicio	R	C	A	-	C	I

Actividad/Servicio	Adjudicatario Lote 2	Adjudicatario Lote 1	ASEPEYO - Dirección TIC	Adjudicatario Lote 3	Proveedor Seguridad	Usuarios
L2.S7 - Transición Lote 2						
Plan de transición L2	R	C	A	C	C	-
Pruebas servicios L2	R	C	A	I	I	C
Documentación técnica L2	R	I	A	-	-	I
Transición Citrix a Virtual Cable	R	C	A	C	I	I
Preparación redundancia CPDs/cloud	R	C	A	-	I	-

RESPONSABILIDADES TRANSVERSALES

Actividad	Adjudicatario L1	Adjudicatario L2	ASEPEYO	Proveedor Seguridad	Proveedor Infraestructura
Gobierno y Gestión					

Actividad	**Adjudicatario L1**	**Adjudicatario L2**	**ASEPEYO**	**Proveedor Seguridad**	**Proveedor Infraestructura**
Modelo de Gobierno	C	C	A/R	C	I
Cumplimiento ANS propios	R	R	A	I	I
Gestión económica contrato propio	R	R	A	-	-
Reuniones coordinación inter-lotes	R	R	A	C	C
Uso herramienta ITSM (EasyVista)	R	R	A	I	I
Participación grupos trabajo transversales	R	R	A	C	C
Seguridad					
Gestión certificados infraestructura	R	-	A	C	I
Gestión certificados puesto trabajo	-	R	A	C	-

Actividad	Adjudicatario L1	Adjudicatario L2	ASEPEYO	Proveedor Seguridad	Proveedor Infraestructura
Cumplimiento ENS/GDPR (ámbito propio)	R	R	A	C	I
Coordinación con SOC	C	C	A	R	I
Continuidad Negocio					
Pruebas BRS - Infraestructura (cada 6 meses)	R	I	A	R	C
Pruebas BRS - Puestos trabajo (cada 6 meses)	I	R	A	R	-
Plan recuperación - Sistemas	R	C	A	R	C
Plan recuperación - Usuarios	C	R	A	R	-
Informe resultados BRS	R	R	A	R	C
Documentación					

Actividad	Adjudicatario L1	Adjudicatario L2	ASEPEYO	Proveedor Seguridad	Proveedor Infraestructura
Documentación técnica infraestructura	R	I	A	I	I
Documentación procedimientos usuario	I	R	A	-	-
CMDB - Elementos infraestructura	R	I	A	I	I
CMDB - Elementos puesto trabajo	I	R	A	-	-
Documento arquitectura por aplicación	R	C	A	I	I
Plan devolución servicio (anual)	R	R	A	I	I
Formación					
Formación técnica sobre infraestructura (8h/semestre)	R	I	A	C	-
Formación	I	R	A	-	-

Actividad	Adjudicatario L1	Adjudicatario L2	ASEPEYO	Proveedor Seguridad	Proveedor Infraestructura
sobre herramientas usuario					
Control Calidad					
Auditorías infraestructura	R	I	A	C	C
Auditorías puesto trabajo	I	R	A	C	-
Medición satisfacción usuarios	I	R	A	-	-
Mejora continua (ámbito propio)	R	R	A	C	C

PUNTOS CRÍTICOS DE COORDINACIÓN ENTRE LOTES

Punto de Coordinación	Lote 1 - Responsabilidad	Lote 2 - Responsabilidad	Mecanismo de Coordinación
Incidencias escaladas	Resolver incidencias de infraestructura	Identificar, registrar y escalar	Ticket con información completa y SLA definido
Provisión recursos	Aprovisionar recursos	Solicitar recursos según	Formulario estándar con

Punto de Coordinación	Lote 1 - Responsabilidad	Lote 2 - Responsabilidad	Mecanismo de Coordinación
virtualización	(CPU, RAM, storage)	demanda	tiempos de provisión
Cambios en infraestructura	Comunicar cambios planificados	Evaluar impacto en usuarios	Comité de cambios conjunto
Actualizaciones SO servidores	Ejecutar actualizaciones	Validar aplicaciones virtualizadas	Ventanas de mantenimiento coordinadas
Performance aplicaciones	Optimizar backend y BBDD	Reportar degradación usuario	Monitorización end-to-end compartida
Backup y restauración	Backup sistemas y BBDD	Backup perfiles usuario	Políticas diferenciadas pero coordinadas
Nuevas aplicaciones	Instalar y configurar backend	Virtualizar y publicar a usuarios	Procedimiento conjunto de despliegue
Seguridad	Parchear vulnerabilidades SO	Gestionar accesos usuarios	Coordinación con equipo seguridad
Monitorización	Alertas técnicas infraestructura	Alertas experiencia usuario	Dashboard unificado con vistas diferenciadas
Gestión capacidad	Planificar crecimiento infraestructura	Prever demanda usuarios	Reuniones mensuales de capacity planning
Rancher/Kubernetes	Administrar plataforma y clusters	Desplegar apps contenerizadas	Procedimiento de despliegue conjunto

Punto de Coordinación	Lote 1 - Responsabilidad	Lote 2 - Responsabilidad	Mecanismo de Coordinación
Gestión identidad	Soporte infraestructura directorios	Operación diaria altas/bajas	Procedimientos sincronizados

HITOS CRÍTICOS FASE TRANSICIÓN

Nota: Todos los plazos se computan desde la firma del contrato. La fase de transición tiene una duración máxima de 6 meses. A partir del hito número 2, inclusive, se consideran críticos y su incumplimiento constituye incumplimiento contractual.

Hitos Lote 1

Hito	Descripción	Plazo Máximo	Responsable	Aprobador	Consultados	Informados
1	Infraestructura, software y herramientas disponibles y configuradas	4 meses (2 meses antes fin transición)	Adj. L1	ASEPEYO	Prov. Infra, L2	Seguridad
2	Herramientas monitorización y modelo ANS implantados	5 meses (1 mes antes inicio operativa)	Adj. L1	ASEPEYO	L2	Todos
3	Validación servicio mediante pruebas y	5,5 meses (2 semanas antes inicio operativa)	Adj. L1	ASEPEYO	Prov. Actual, L2	Todos

Hito	Descripción	Plazo Máximo	Responsable	Aprobador	Consultados	Informados
	paralelos					
4	Aceptación nuevo servicio	5,75 meses (1 semana antes fin transición)	Adj. L1	ASEPEYO	Prov. Actual, L2	Todos

Hitos Lote 2

Hito	Descripción	Plazo Máximo	Responsable	Aprobador	Consultados	Informados
1	Infraestructura Virtual Cable, software y aplicaciones publicadas	4 meses (2 meses antes fin transición)	Adj. L2	ASEPEYO	L1, L3	Usuarios
2	Herramientas monitorización y modelo ANS implantados	5 meses (1 mes antes inicio operativa)	Adj. L2	ASEPEYO	L1	Usuarios
3	Validación servicio mediante pruebas y paralelos	5,5 meses (2 semanas antes inicio operativa)	Adj. L2	ASEPEYO	Prov. Actual, L1	Usuarios
4	Aceptación nuevo	5,75 meses (1 semana antes	Adj. L2	ASEPEYO	Prov. Actual,	Usuarios

Hito	Descripción	Plazo Máximo	Responsable	Aprobador	Consultados	Informados
	servicio	fin transición)			L1	

Hito Conjunto

Hito	Plazo Máximo	Responsable	Aprobador	Consultados	Informados
Aceptación servicios integrados y traspaso responsabilidad	6 meses	ASEPEYO	ASEPEYO	Adj. L1+L2	Todos

MODELO DE ESCALADO DE INCIDENCIAS

Nivel	Responsable	Tipo de Incidencias	Escalado a
Nivel 0	Usuario	Autoservicio (password reset, FAQ)	CAU si no resuelto
Nivel 1	L2 - CAU	Incidencias usuario (software, acceso, hardware PT)	Nivel 2 según tipo
Nivel 2 - Infra	L1	Servidores, BBDD, red, storage, contenedores	Proveedor Infra/Fabricante
Nivel 2 - Apps	L2	Aplicaciones virtualizadas, Virtual Cable	L1 si es backend

Nivel	Responsable	Tipo de Incidencias	Escalado a
Nivel 2 - Seguridad	Prov. Seguridad	Seguridad, accesos, vulnerabilidades	SOC/CERT
Nivel 3	Fabricantes/Especialistas	Incidencias complejas, bugs	Fabricante

Matriz de Escalado Específico

Tipo Incidencia	Entrada	Primer Nivel	Segundo Nivel	Tercer Nivel
App no funciona	CAU (L2)	L2 revisa cliente	L1 revisa backend	Desarrollo
Lentitud sistema	CAU (L2)	L2 revisa virtualización	L1 revisa infra	Prov. Infra
Sin acceso red	CAU (L2)	L2 revisa puesto	L1 revisa servidor	Prov. Comunicaciones
Error BBDD	CAU (L2)	L1 directo	L1 + DBA	Fabricante BBDD
Virus/Malware	CAU (L2)	Seguridad	SOC	CERT
Error Kubernetes/contenedor	CAU (L2)	L1 directo	L1 Rancher	Fabricante
Problema PACS	CAU (L2)	L1 directo	L1 PACS	UDIAT
Problema telemedicina	CAU (L2)	L2 resuelve	L1 si infra	Proveedor telemedicina

Tipo Incidencia	Entrada	Primer Nivel	Segundo Nivel	Tercer Nivel
Problema identidad/acceso	CAU (L2)	L2 OpenIAM/AD	Seguridad PAM	Fabricante
Problema fax electrónico	CAU (L2)	L2 resuelve	Proveedor fax	-

Migración Mainframe a MaaS

Actividad	L1	L2	ASEPEYO	Prov. Infra
Plan de transición mainframe	R	I	A	C
Coordinación con nuevo proveedor MaaS	R	I	A	C
Migración aplicaciones	R	I	A	I
Validación procesos batch	R	I	A	I
Pruebas paralelo	R	I	A	C

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE DELIMITACIÓN

Escenario 1: Lentitud generalizada en aplicaciones

Paso	Responsable	Acción	Coordinación
1. Detección	L2	CAU recibe múltiples quejas	Alerta a L1
2. Análisis UX	L2	Monitoriza experiencia usuario	Comparte métricas con L1
3. Análisis infra	L1	Revisa CPU, RAM, storage, red	Comparte métricas con L2
4. Diagnóstico conjunto	L1 + L2	Identifican cuello de botella	ASEPEYO supervisa
5. Resolución	L1 o L2	Según origen del problema	Informan al otro lote

Escenario 2: Despliegue nueva aplicación

Fase	Lote 1 - Responsabilidad	Lote 2 - Responsabilidad	Coordinación
1. Planificación	Dimensionar recursos servidor	Estimar usuarios concurrentes	Reunión conjunta
2. Instalación	Instalar en servidor, configurar BBDD	Preparar imagen virtualización	Sincronizar calendarios
3. Configuración	Configurar backend, APIs	Configurar acceso usuarios	Pruebas conjuntas

Fase	Lote 1 - Responsabilidad	Lote 2 - Responsabilidad	Coordinación
4. Pruebas	Validar performance backend	Validar experiencia usuario	Checklist compartido
5. Producción	Monitorizar servidor	Publicar a usuarios	Go-live coordinado

Escenario 3: Actualización de seguridad crítica

Actividad	L1	L2	ASEPEYO	Seguridad
Notificación vulnerabilidad	I	I	I	R
Evaluación impacto	C	C	A	R
Planificación parcheo	R (servidores)	R (puestos)	A	C
Ventana mantenimiento	R	C	A	I
Aplicación parches SO servidor	R	I	I	C
Aplicación parches puesto trabajo	I	R	I	C
Validación post-parcheo	R (infra)	R (apps)	I	C

Escenario 4: Incidente de seguridad (ransomware)

Fase	L1	L2	Seguridad	ASEPEYO
Detección	I	R (endpoint)	C	I
Aislamiento	R (red servers)	R (PCs afectados)	R	A
Análisis forense	C	C	R	I
Recuperación sistemas	R	I	C	A
Recuperación usuarios	I	R	C	A
Informe post-incidente	C	C	R	A

Escenario 5: Alta de nuevo usuario

Paso	Responsable	Acción	Coordinación
1. Solicitud RRHH	L2	Recibe solicitud por ITSM	-
2. Alta en OpenIAM	L2	Crea usuario y asigna roles	-
3. Sincronización AD	L2	Verifica sincronización	L1 si problema infra
4. Permisos aplicaciones	L2	Configura accesos según perfil	L1 si backend

Paso	Responsable	Acción	Coordinación
5. Configuración puesto	L2	Prepara equipo y accesos	-
6. Entrega al usuario	L2	Formación inicial	-

Escenario 7: Problema en sistema PACS

Paso	Responsable	Acción	Coordinación
1. Detección	L1	Monitorización detecta fallo	Alerta a ASEPEYO
2. Diagnóstico inicial	L1	Verifica servidor, conectividad, BBDD	Informa L2 impacto
3. Resolución nivel 2-3	L1	Aplica solución conocida	-
4. Escalado UDIAT	L1	Si no resuelto, contacta fabricante	ASEPEYO supervisa
5. Validación	L1	Verifica sincronización con HIS	-

NOTAS IMPORTANTES:

1. ***Delimitación Clara de Responsabilidades****:*

- **Lote 1**: Responsable desde la infraestructura física hasta el sistema operativo (inclusive)
- **Lote 2**: Responsable desde las aplicaciones virtualizadas hasta el usuario final

- **Punto de corte**: El SO del servidor es L1, las aplicaciones sobre él son L2
- Cada lote tiene ANS independientes pero coordinados
- L1 incluye: Mainframe, Servidores, BBDD/Middleware, Aplicaciones core, PACS
- L2 incluye: Virtualización, Puesto trabajo, CAU, Google Workspace/Notes, Almacén, Innovación

*2. **Mecanismos de Coordinación Obligatorios**:*

- **Reuniones semanales** de coordinación técnica entre L1 y L2
- **Comité de cambios conjunto** para evaluar impactos cruzados
- **Herramienta de ticketing única** (EasyVista) para trazabilidad completa
- **Dashboard compartido** con vistas específicas por lote
- **Grupos de trabajo transversales** para gestión obsolescencia, versiones software, etc.

*3. **Gestión de Incidencias Inter-Lotes**:*

- El CAU (L2) es el punto único de entrada para usuarios
- L2 debe proporcionar diagnóstico inicial antes de escalar a L1 (ticket completo con logs, capturas, métricas)
- L1 tiene SLA de respuesta de 30 minutos para escalados de L2 (ver Matriz de Tiempos)
- Penalizaciones cruzadas si un lote impacta el ANS del otro

*4. **Casos Especiales de Responsabilidad Compartida**:*

- **Virtualización**: L1 provee recursos, L2 gestiona plataforma Virtual Cable
- **Performance**: L1 optimiza backend, L2 optimiza entrega
- **Seguridad**: L1 parchea SO, L2 gestiona accesos usuarios, Seguridad coordina
- **Backups**: Cada lote gestiona su ámbito con políticas coordinadas (ver tabla de Backup por Tipo)
- **Gestión Identidad**: L2 opera OpenIAM/AD/Notes, L1 soporta infraestructura, Seguridad gestiona PAM
- **Contenedores**: L1 administra Rancher/Kubernetes, L2 despliega apps contenerizadas

5. ***Fases de Transición y Cambios****:*

- Fase de transición: 6 meses máximo (Mayo - Octubre 2025 para Lotes 1 y 2)
- Posible cambio de proveedor de infraestructura y CPD en NOV 2028
- Migración de mainframe dedicado a MaaS prevista para NOV 2028
- Cambio de plataforma de virtualización (VMware) previsto durante el contrato
- Los costes de estas transiciones se facturan como horas de servicios profesionales
- El adjudicatario debe presentar plan de migración con antelación suficiente

6. ***Procedimientos de Resolución de Conflictos****:*

- ASEPEYO arbitra en caso de desacuerdo sobre responsabilidades
- Existe un procedimiento de escalado para conflictos inter-lotes
- Se mantiene registro de incidencias dudosas para clarificar RACI

7. ***Documentación y Conocimiento****:*

- Cada lote mantiene su documentación técnica en repositorio común de Asepeyo.
- Documentación de interfaces y puntos de integración es compartida
- Sesiones de transferencia de conocimiento cruzadas en transición
- Plan de devolución actualizado anualmente
- Documento de arquitectura por aplicación obligatorio

8. ***Penalizaciones y ANS****:*

- Cada lote tiene sus propios ANS independientes
- Existen ANS de coordinación para medir colaboración entre lotes
- Incumplimiento de hitos críticos (2, 3, 4) = incumplimiento contractual
- Los ANS detallados están en el Anexo C del pliego

9. ***Requisitos Regulatorios****:*

- Ambos lotes deben cumplir ENS y GDPR en su ámbito
- Coordinación obligatoria para auditorías de seguridad (4-5 anuales)
- Todas las comunicaciones en castellano
- Personal trabajando dentro de la UE
- Atención CAU en catalán y castellano

10. ***Gobierno y Reporting****:*

- Nivel estratégico: Comité anual con Subdirector General y Director TIC
- Nivel táctico: Comité mensual con responsables de servicio
- Nivel operativo: Reuniones quincenales/semanales según ámbito
- Reporting mensual independiente por lote
- Informe conjunto trimestral de coordinación
- Cuadro de mando integrado con métricas de ambos lotes
- Uso obligatorio de herramienta ITSM (EasyVista) para toda la gestión. Para los proyectos de transformación del Mainframe se tendrá que usar la herramienta de gestión de proyectos (Monday.com) de Asepeyo.