



CATÀLEG DE SERVEIS DE TI

Vista Pública

[Codi] | Versió 1.1

COSTAISA es reserva tots els drets. La present documentació no pot ser reproduïda, ni total ni parcialment, per qualsevol mitjà mecànic i tampoc electrònic sense la corresponent autorització escrita i esmentant la seva procedència. **COSTAISA** es reserva el dret de canviar o revisar, sense previ avís, tot o part del present document.

COSTAISA no es responsabilitza dels danys que l'ús d'aquesta documentació pugui produir de manera directa o indirecta.

Totes les marques i noms de productes esmentats, són propietat dels seus respectius fabricants.

ÍNDEX

1 INTRODUCCIÓ	4
2 CATÀLEG DE SERVEIS DE TI	5
2.1 Hosting de Sistemes	5
2.2 Hosting de SAP	9
2.3 Puesto de Trabajo	11
2.4 TELEMEDICINA	14

1 INTRODUCCIÓ

El present document està adreçat a totes les persones que puguin estar interessades en els serveis oferts per Costaisa. És informació pública i accessible.

2 CATÀLEG DE SERVEIS DE TI

Vista pública del catàleg de serveis de TI.

2.1 HOSTING DE SISTEMES

Categoria
Platí
Servei: Hosting de Sistemes (COSSERV-0001)
<p>Disposem de dos Centres de Procesament de dades (CPD) per tal de oferir serveis de hosting de servidors virtuals (vmware), servidors físics i emmagatzematge d'alta qualitat, i elevada disponibilitat a través d'entorns segurs, escalables i flexibles, que s'adapten a les necessitats i requeriments de cada client. S'ofereixen servidors virtuals basats en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server • Linux (en les seves diverses versions) • ZVM / ZVSE • Emmagatzematge NAS / CAS • Serveis de còpia de seguretat associats
Dades generals
<p>Tipus d'usuari: Usuaris externs, Usuaris interns.</p> <p>Usuaris interns del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divisió Explotació • Divisió Sistemes • Divisió Estudis • Divisió d'Administració • Unitat de negoci de Consultoria i Solucions (CyS) • Direcció Coordinació grans comptes • Departament de seguretat informàtica • Departament de suport a usuaris • Departament Mètodes i qualitat • Departament RH • Departament SSGG • Departament de Màrqueting <p>Estat actual: Operatiu - El servei està en producció, monitorat, facturat, etc.</p>

Empreses del grup: Empreses del grup que utilitzen el servei com a usuaris.

- SAPAS
- SISEMED
- FIHOCA
- ONPLUS
- DATAPRO
- BDNPLUS

Característiques del Servei

Impacte en el negoci: Molt alt - El servei afecta a altres serveis de nivell alt.

Horari del servei:

- Monitoratge, operació i gestió incidències: 24x7 (D-D)
- Aprovisionament (altes / modificacions) : 9.00am - 19.00

Prestacions del servei:

- Aprovisionament de màquines virtuals definint la CPU, memòria i disc requerides a més del Sistema Operatiu i les VLANs necessàries. Dins el servei s'inclou:
 - antivirus, monitoratge bàsic (CPU, memòria, disc i connectivitat) i suport a usuari: 24x7, primer nivell, segon nivell, mans remotes, etc, tant en infraestructura on-premise com en Cloud pública.
 - Operació de còpia de seguretat / restore.
- Alta de màquines virtuals vmware
- Baixa de màquines virtuals vmware
- Canvis / modificacions característiques
- Altes / Baixes / Modificacions Emmagatzematge
- Sol·licituds d'acció (mans remotes, restauració a demanda, creació de snapshots).
- Actualització de pegats i Sistema Operatiu.

Restriccions del servei:

- No es presten Serveis de SO Solaris.
- Monitoratge avançat suport de tercer nivell.
- Programari de middleware més enllà del Sistema Operatiu.

Facturació del servei

Per a la facturació del Servei de Hosting es disposa de la calculadora:

- Costaisa_Tarifa_Hosting_AAAA , on AAAA és l'any de la vigència d'aquestes.
- Costaisa_Tarifa_Hosting_Mainframe_AAAA , on AAAA és l'any de la vigència d'aquestes.

La facturació del servei és mensual. A tancament de mes es comptabilitza la infraestructura assignada a un client / projecte.

Les baixes sol·licitades durant l'última setmana del mes no es comptabilitzen fins al mes següent.

Suport Bàsic

Monitoratge bàsic (CPU, memòria, disc i connectivitat) i suport a usuari: 24x7, primer nivell, actuació sobre la base de procediments disponibles.

Inclòs en totes les contractacions d'infraestructura.

Suport Avançat

A més del suport bàsic:

- Suport de nivell 2 sobre la base de procediments disponibles.

Opcions de contractació:

- Consultar amb el departament comercial.

Suport Premium:

- No s'ha definit el suport premium en aquesta versió del servei.
- Contractes de serveis a mida.
- Consultar amb el departament comercial.

Requisits per a la contractació:

- Consultar amb el departament comercial

Parts interessades

Àrea responsable: Departament de Sistemes / Explotació

Propietari del servei: COSTAISA

Responsable del servei: Direcció de Sistemes (Jesús Villagrasa)

Responsable delegat del servei: Direcció d'explotació (Josep Borràs)

Responsable d'operació del Servei: Francisco Luis Lorenzo

Responsable delegat d'operació del Servei: Cap de Torn

Objectius de Nivell de Servei

Temps de Resposta:

- Els definits en SLA Corporatius

Temps de resolució:

- Els definits en SLA Corporatius

Objectiu de disponibilitat:

Tipus	Disponibilitat		Continuïtat	
	SLA	RTO	RPO	
On premise Unity	Platí	4 Hores	0	
On premise Vxrail amb BRS	Platí	4 Hores	10'	
On premise Vxrail sense BRS	Platí	72 Hores	24 Hores	
On premise Mainframe	Platí	4 Hores	0	
En GCP	Platí	2 Hores	0	
En AWS	Platí	2 Hores	0	
En IBM	Platí	2 Hores	0	

Objectius de capacitat:

- Ample de banda (comunicacions externes): 80%
- Computació: 80%
- Storage: 85%

Facturació del Servei

Facturació Mensual sobre la base dels consums declarats en la CMDB per a cada client.

Continuïtat del Servei

Delegat en el Pla de Continuïtat General de Costaisa.

2.2 HOSTING DE SAP

Categoria
Plata
Servei: Hosting SAP (COSSERV-0002)
<p>Servei d'allotjament de Servidors SAP gestionat en el qual es garanteix la disponibilitat dels sistemes del client en els Data Centers, amb alts paràmetres de disponibilitat i rendiment especificats en el contracte de nivell de servei.</p> <p>Es proporciona una plataforma de sistemes preparada per a utilitzar, i es manté operativa mitjançant controls i gestió de problemes. El client només s'ha de preocupar de l'ús de la capa de negocis, sense necessitat de cuidar el maquinari i les plataformes de programari.</p> <p>Manteniment preventiu i accions d'optimització proactives juntament amb assessorament sobre com optimitzar el rendiment del sistema són serveis addicionals oferts.</p>
Dades generals
<p>Tipus d'usuaris: Usuaris externs, Usuaris interns.</p> <p>Usuaris interns del servei: No</p> <p>Estat actual: Operatiu - El servei està en producció, monitorat, facturat, etc.</p> <p>Empreses del grup: Empreses del grup que utilitzen el servei com a usuaris.</p> <ul style="list-style-type: none">SAPAS
Característiques del Servei
<p>Impacte en el negoci: Alt - El servei és utilitzat per més d'un 40% dels usuaris totals del client.</p> <p>Horari del servei: 24x7 (D-D)</p> <p>Prestacions del servei:</p> <ul style="list-style-type: none">Implantació dels sistemes SAP de client en el Hosting de Sistemes de Costaisa, Clouds públiques (AWS, Google GCP, IBM).Manteniment dels serveis implantats: SAP BASIS (manteniment sistemes) i consultoria de SAP BASIS.Suport, administració i manteniment de bases de dades SAP.Suport, administració i manteniment de SAP HANA.Còpies de seguretat.SOLMAN (Informes EWA, auditories, gestió de llicències, aprovació de programari, descàrrega de notes, Interconnexió amb SAP, etc.).Realitzar informes EWA periòdics.Anàlisis informes EWA i proposta de millores.Gestió de transports.

- Gestió de còpies homogènies entre entorns.
- Monitoratge i gestió de successos en entorns SAP: jobs, cues de spool, etc.
- SAP Encaminador: servei d'enllaç.
- Alta disponibilitat.

Restriccions del servei:

- Arquitectura SPARC i S.O. Solaris
- Venda de llicències SAP

Parts interessades

Àrea responsable: Sistemes SAP

Propietari del servei: COSTAISA

Responsable del servei: Gregorio Pérez Ramos

Responsable delegat del servei: Jesús Villagrasa

Característiques Tècniques del Servei

Descripció tècnica del servei: El servei està muntat sobre una plataforma virtual (pot ser la de Costaisa o la definida amb el client).

Màquines SOLMAN i SAP ENCAMINADOR són específiques dins el Hosting de sistemes de Costaisa.

Objectius de Nivell de Servei

Temps de resposta: Prioritat alta <= 30 minuts

Prioritat mitjana <= 2 hores

Prioritat baixa <= 24 hores

Objectiu de disponibilitat: Delegats en el servei de Hosting

Objectiu de continuïtat: Delegats en el Servei de Hosting

Objectius de capacitat: Amplada de banda (comunicacions externes): 80%

Computació: 80%

Storage: 85%

Temps de resolució:

- Prioritat alta <= 4 hores
- Prioritat mitjana <= 24 hores
- Prioritat baixa <= 4 dies

2.3 LLOC DE TREBALL

Categoria

Servei: Escriptori virtual Cítrix (COSSERV-0003)

Dels productes de virtualització d'aplicacions existents, COSTAISA ha seleccionat Citrix Delivery Center.

Citrix XenApp forma part dels productes de la família Citrix Delivery Center i és un sistema de lliurament d'aplicacions Windows que ofereix virtualització d'aplicacions del costat client i del costat servidor.

Dades generals

Tipus d'usuaris: Usuaris externs, Usuaris interns.

Usuaris interns del servei:

- COSTAISA - Suport Usuaris
- COSTAISA - Àrea Administrativa
- COSTAISA - Estudis
- COSTAISA - Mètodes Control de Qualitat

Estat actual: Operatiu - el servei està en producció, monitorat, facturat, etc.

Empreses del grup: COSTAISA

Característiques del Servei

Impacte en el negoci: Alt. Sense aquest servei no es pot accedir a cap aplicació.

Horari del servei: 24x7 (D-D)

Prestacions del servei

Les seves principals característiques són::

- Rendiment òptim de les aplicacions.
- Flexibilitat de lliurament d'aplicacions als usuaris: s'accedeix des de pràcticament qualsevol dispositiu, independentment del SO utilitzat (estació de treball, portàtil, tauleta, telèfon intel·ligent, etc.) sense cap mena d'instal·lació de les aplicacions en el lloc d'usuari.
- Xifrat de fins a 128 bits RC-5 en la comunicació entre l'usuari i el CPD.

XenApp garantirà que els usuaris rebin una experiència igual o millor que la instal·lada en local en aprofitar:

- la virtualització d'aplicacions,
- la virtualització de sessions
- i la tecnologia 'exclusiva de Citrix HDX.

HDX adapta el subministrament d'aplicacions virtuals i l'accés basat en el dispositiu, la xarxa i la ubicació de cada usuari per tal de garantir una experiència òptima.

XenApp redueix el cost de l'administració de llocs de treball fins a un 50%, en simplificar l'administració i el lliurament de totes les aplicacions Windows.

La centralització d'aplicacions en el centre de dades redueix les despeses i augmenta l'eficiència en permetre que s'administri una instància única de cada aplicació en els CPDs, evitant sistemes alternatius de distribució de programari a les estacions client. A continuació, les aplicacions es lliuren per mitjà del protocol optimitzat HDX directament a les estacions de treball.

Tanmateix, la centralització d'aplicacions i dades en el CPD garanteix que el subministrament i la gestió d'aplicacions virtuals siguin segurs.

La connectivitat xifrada, el control d'accés avançat, l'administració de contrasenyes basades en polítiques i el monitoratge de sessió proporciona nivells addicionals de protecció pels actius corporatius del Client.

Virtualització d'escriptoris

XenDesktop de Citrix és una solució de virtualització d'escriptoris que transforma els escriptoris i les aplicacions en un servei disponible per a cada usuari, en qualsevol lloc i des de qualsevol dispositiu.

XenDesktop proporcionarà accés a aplicacions individuals o a escriptoris complets:

- Els usuaris podran tenir accés al seu escriptori virtual i / o aplicacions corporatives des de qualsevol equip (PC, Mac, client prim, tauleta o telèfon intel·ligent).
- El control d'accés avançat i basat en polítiques permetrà els usuaris l'accés xifrat a escriptoris, aplicacions i dades des de qualsevol indret.
- Cada usuari tindrà la seva estació de treball allotjada en el CPD, essent possible configurar perfils d'estacions persistents o volàtils.
- Els nous clients Citrix Receiver podran admetre més de 2000 milions de dispositius, que inclouen iOS, Android, SOTA Chrome, SOTA de Mac, Linux i Windows.

Restriccions del servei:

- No es dóna suport a entorns gràfics d'alta capacitat (estacions workstation de disseny).
- Només s'ofereix servei per a aplicacions ofimàtiques o similars.

Parts interessades

Àrea responsable: Departament de Sistemes / Explotació

Propietari del servei: COSTAISA

Responsable del servei: Direcció de Sistemes (Jesús Villagrasa)

Responsable delegat del servei: Direcció d'explotació (Josep Borràs)

Responsable d'operació del Servei: David Lorente

Responsable delegat d'operació del Servei: Cap de Torn

Objectius de Nivell de Servei

Temps de resposta: Prioritat alta <= 30 minuts

Prioritat mitjana <= 2 hores

Prioritat baixa <= 24 hores

Temps de resolució:

Objectiu de continuïtat:

- RPO 10 minuts. Motivat per la dependència de serveis NAS en Hosting Sistemes.
- RTO 0, atès que és un servei actiu-actiu, però amb els següents serveis degradats, donada la dependència de servei en Hosting Sistemes:
 - Impressió
 - Perfils mòbils
- RTO 4 hores amb capacitat completa, associat als temps RTO per la dependència amb el servei de Hosting.

Objectius de capacitat:

Total

- CPU: 64960 MHz
- Ram: 2867 GB

Llindar de capacitat.

- CPU: 81200 MHz
- Ram: 3584 GB

2.4 TELEMEDICINA

Categoria

Servei: TELESALUD (SaaS) (COSSERV-0004)

Plataforma de Telemedicina amb serveis de:

- Interconsulta

Per a organitzacions assistencials amb departaments i serveis distribuïts, o prestadors que comparteixen part del procés assistencial amb tercers (especialitzada, sociosanitari, proves diagnòstiques, laboratori, etc.). La plataforma permet accedir, de forma integrada amb els seus sistemes de gestió assistencial, a un diagnòstic diferit, programat o d'urgència, entre professionals o amb el pacient present, mitjançant l'ús de sales específiques de interconsulta equipades amb els dispositius mèdics adequats.

- Teleconsulta

Phemium permet realitzar l'acte assistencial entre professional i pacient: consulta mèdica, urgència, seguiment.

La plataforma permet realitzar l'acte assistencial entre professional i pacient: consulta mèdica, urgència, seguiment programat, segona opinió o triatge, entre d'altres.

La plataforma s'adapta tant a prestadors que volen complementar la seva actual oferta de serveis, com als qui integren la solució en els seus processos de negoci i que adapten la seva operativa a aquest nou canal.

- Programes de salut

La plataforma ofereix als pacients i les seves famílies una eina de monitoratge i seguiment, una vegada s'abandona el Centre.

La plataforma facilita aquest seguiment i la labor dels seus cuidadors gràcies a les seves eines d'enviament de qüestionaris, programació automàtica de tasques, lectura de dades biomèdiques o generació d'alarmes amb recordatoris per a la seva atenció, així com l'enviament de continguts de promoció d'hàbits saludables per a la millora de la qualitat de vida dels pacients.

La plataforma es comercialitza com SaaS o com a solució *Inhouse*.

Dades generals

Tipus d'usuaris: Usuaris externs

Usuaris interns del servei: Cap

Estat actual: Operatiu - el servei està en producció, monitorat, facturat, etc.

Empreses del grup: Empreses del grup que utilitzen el servei com a usuaris.

Característiques del Servei

Impacte en el negoci: Alt - El servei és utilitzat per més d'un 40% dels usuaris totals del client.

Horari del servei: 24x7 (D-D)

Prestacions del servei:

- Modelar l'experiència de l'usuari amb múltiples iteracions: xat, enviament de documents, videoconferències, enviament de formularis, chatbot, wearables, etc.
- Modelatge de processos clínics i de processos: teleconsulta, interconsulta i programes assistencials.
- Funcionalitats d'integració en els serveis informàtics del client, des de tres àmbits: dades, dispositius i integració visual.

Restriccions del servei:

- Integració de dispositius mèdics en temps real
- Multiconferència

Parts interessades

Àrea responsable: CyS

Propietari del servei: COSTAISA

Responsable del servei: Francesc Mateu

Responsable delegat del servei: Francesc d'Assís Duran

Objectius de Nivell de Servei

Objectiu de disponibilitat: 99,8 % del servei.