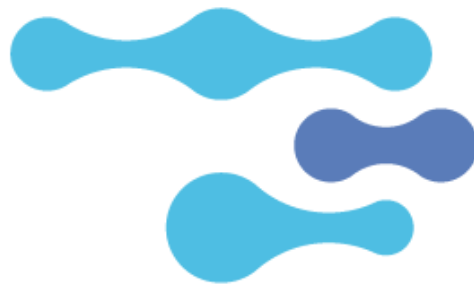


**CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI
VISTA PÚBLICA**

V1.3



COSTAISA

COSTAISA, S.A. se reserva todos los derechos. La presente documentación no puede ser reproducida, ni total ni parcialmente, por cualquier medio mecánico o electrónico sin la correspondiente autorización escrita y citando su procedencia. **COSTAISA, S.A.** se reserva el derecho de cambiar o revisar, sin previo aviso, todo o parte del presente documento.

COSTAISA, S.A. no se responsabiliza de los daños que el uso de esta documentación pueda producir de forma directa o indirecta.

Todas las marcas y nombres de productos citados, son propiedad de sus respectivos fabricantes.

Revisiones

Estado	Revisión	Descripción del Cambio	Autor	Fecha efectiva
Definitivo	0	Primera versión del manual	C1W	1/10/2019
Definitivo	1	Se solicita modificar el catálogo de Hosting Sistemas , en el punto de stakeholders y proveedores internos. Se actualiza tabla RTO clientes sin BRS para el servicio de hosting de sistemas	C1W	2/11/2020
Definitivo	1.1	Se eliminan clientes en servicio Telemedicina - OTSU Group - RACC	C5Z	5/11/2020
Definitivo	1.2	Se añade categoría a los servicios de telemedicina y puesto de trabajo	CIQ	10/12/2020
Definitivo	1.3	Se eliminan los roles y nombres de personas en los responsables de servicio.	C1W	30/11/2021

Cuadro Registro de Aprobación

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
RESPONSABLE SGS	RESPONSABLE SERVICIOS	DIRECTOR TÉCNICO
30/11/2021	30/11/2021	30/11/2021

1. Introducción

El presente documento está dirigido a todas aquellas personas que puedan estar interesadas en los servicios ofrecidos por Costaisa. es información pública y accesible

2. Catálogo de servicios de TI

Vista pública del catálogo de servicios de TI

2.1. Hosting de sistemas

Categoría:
Platino
Servicio: Hosting de sistemas (COSSERV-0001)
<p>Disponemos de dos Centros de Proceso de Datos (CPD) para ofrecer servicios de hosting de servidores virtuales (vmware), servidores físicos y almacenamiento de alta calidad y elevada disponibilidad a través de entornos seguros, escalables y flexibles que se adaptan a las necesidades y requerimientos de cada cliente. Se ofrecen servidores virtuales basados en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows Server Linux (en sus diferentes versiones) ZVM / ZVSE Almacenamiento NAS / CAS Servicios de backup asociados
DATOS GENERALES
<p>Tipo de usuarios: Usuarios externos, Usuarios internos</p> <p>Usuarios internos del servicio: División explotación</p> <ul style="list-style-type: none"> División sistemas División estudios División de administración Unidad de negocio de consultoría y soluciones (CyS) Dirección coordinación grandes cuentas Departamento de seguridad informática Departamento soporte usuarios Departamento métodos y calidad Departamento RRHH Departamento SSGG Departamento de marketing <p>Estado actual: Operativo - el servicio está en producción, monitorizado, facturado, etc.</p> <p>Empresas del grupo: Empresas del grupo que utilizan el servicio como usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> SAPAS SISEMED FIHOCA ONPLUS DATAPRO BDNPLUS

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Impacto en el negocio: Muy alto - El servicio afecta a otros servicios de nivel alto

Horario del servicio:

Monitorización, operación y gestión incidencias: 24x7 (L-D)

Aprovisionamiento (altas / modificaciones) : 9.00am - 19.00

Prestaciones del servicio:

Aprovisionamiento de máquinas virtuales definiendo la CPU, memoria y disco requeridas además del Sistema Operativo y las VLANs necesarias. Dentro del servicio se incluye:

antivirus, monitorización básica (CPU, memoria, disco y conectividad) y soporte a usuario: 24x7, primer nivel, segundo nivel, manos remotas, etc, tanto en infraestructura on-premise o en Cloud pública.

Operación de backup / restore.

Alta de máquinas virtuales vmware

Baja de máquinas virtuales vmware

Cambios / modificación características

Altas / Bajas / Modificación Almacenamiento

Solicitudes de acción (manos remotas, restauración a demanda, creación snapshots).

Actualización de parches y Sistema Operativo.

Restricciones del servicio:

- No se prestan Servicios de SO Solaris
- Monitorización avanzada soporte de tercer nivel.
- Software de middleware más allá del Sistema Operativo

Facturación del servicio

Para la facturación del Servicio de Hosting se dispone de la calculadora

Costaisa_Tarifa_Hosting_AAAA , donde AAAA es el año de la vigencia de las mismas.

Costaisa_Tarifa_Hosting_Mainframe_AAAA , donde AAAA es el año de la vigencia de las mismas.

La facturación del servicio es mensual. A cierre de mes se contabiliza la infraestructura asignada a un cliente / proyecto.

Las bajas solicitadas durante la última semana del mes no se contabilizan hasta el mes siguiente.

Soporte Básico

Monitorización básica (CPU, memoria, disco y conectividad) y soporte a usuario: 24x7, primer nivel, actuación en base a procedimientos disponibles.

Incluido en todas las contrataciones de infraestructura.

Soporte Avanzado

Además del soporte básico:

Soporte de nivel 2 en base a procedimientos disponibles.

Opciones de contratación:

Consultar con el departamento comercial.

Soporte Premium

No se ha definido el soporte premium en esta versión del servicio.

Contratos de servicios a medida Consultar con el departamento comercial. Requisitos para la contratación: Consultar con el departamento comercial.			
PARTES INTERESADAS			
Área responsable: Departamento de Sistemas / Explotación Propietario del servicio: COSTAISA Responsable del servicio: Dirección Técnica Responsable delegado del servicio: Dirección de de OSC Responsable de operación del Servicio: Jefe de proyecto de sistemas Responsable delegado de operación del Servicio: Jefe de Turno			
OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO			
Tiempos de Respuesta: Los definidos en SLA Corporativos Tiempos de resolución: Los definidos en SLA Corporativos Objetivo de disponibilidad:			
	Disponibilidad	Continuidad	
Tipo	SLA	RTO	RPO
On premise Unity	Platino	4 Horas	0
On premise Vxrail con BRS	Platino	4 Horas	10'
On premise Vxrail sin BRS	Platino	72 horas	24 horas
On premise Mainframe	Platino	4 Horas	0
En GCP	Platino	2 Horas	0
en AWS	Platino	2 Horas	0
en IBM	Platino	2 Horas	0
Objetivos de capacidad: Ancho de banda (comunicaciones externas): 80% Computación: 80% Storage: 85%			
FACTURACIÓN DEL SERVICIO			
Facturación Mensual en base a los consumos declarados en la CMDB para cada cliente.			
Continuidad del Servicio			
Delegado en el Plan de Continuidad General de Costaisa.			

2.2. Hosting de SAP

Categoría:
Plata
Servicio: Hosting SAP (COSSERV-0002)
<p>Servicio de alojamiento de Servidores SAP gestionado en el que se garantiza la disponibilidad de los sistemas del cliente en los Data Centers, con altos parámetros de disponibilidad y rendimiento especificados en el contrato de nivel de servicio.</p> <p>Se proporciona una plataforma de sistemas lista para usar y se mantiene operativa mediante controles, y gestión de problemas. El cliente solo debe preocuparse del uso de la capa de negocios, sin la necesidad de cuidar del hardware ni de las plataformas de software.</p> <p>Mantenimiento preventivo y acciones de optimización proactivas junto con asesoramiento sobre cómo optimizar el rendimiento del sistema son servicios añadidos ofertados.</p>
DATOS GENERALES
<p>Tipo de usuarios: Usuarios externos</p> <p>Usuarios internos del servicio:</p> <p>Estado actual: Operativo - el servicio está en producción, monitorizado, facturado, etc.</p> <p>Empresas del grupo: SAPAS</p>
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
<p>Impacto en el negocio: Alto - el servicio es utilizado por más de un 40% de los usuarios totales del cliente</p> <p>Horario del servicio: 24x7 (L-D)</p> <p>Prestaciones del servicio: - Implantación de los sistemas SAP de cliente en el Hosting de Sistemas de Costaisa, Clouds públicas (AWS, Google GCP, IBM)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de los servicios implantados: SAP BASIS (mantenimiento sistemas) y consultoría de SAP BASIS. - Soporte, administración y mantenimiento de bases de datos SAP. - Soporte, administración y mantenimiento de SAP HANA. - Copias de seguridad. - SOLMAN (Informes EWA, auditorías, gestión de licencias, aprobación de software, descarga de notas, Interconexión con SAP,...) - Realizar informes EWA periódicos. - Análisis informes EWA y propuesta de mejoras. - Gestión de transportes.

- Gestión de copias homogéneas entre entornos.
- Monitorización y gestión de eventos en entornos SAP: jobs, colas de spool, etc...
- SAP Router: servicio de enlace.
- Alta Disponibilidad

Restricciones del servicio:

- Arquitectura SPARC y S.O. Solaris
- Venta de licencias SAP

PARTES INTERESADAS

Área responsable: Sistemas SAP

Propietario del servicio: COSTAISA

Responsable del servicio: Dirección Técnica

Responsable delegado del servicio: Dirección de OSC

Responsable de operación del Servicio: Jefe de proyecto de sistemas SAP

Responsable delegado de operación del Servicio: Técnico de Sistemas SAP

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

Descripción técnica del servicio: El servicio está montado sobre una plataforma virtual (puede ser la de Costaisa o la definida con el cliente).

Máquinas SOLMAN y SAP ROUTER son específicas dentro del Hosting de sistemas de Costaisa.

OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO

Tiempos de respuesta: Prioridad alta <= 30 minutos

Prioridad media <= 2 horas

Prioridad baja <= 24 horas

Objetivo de disponibilidad: Delegados en el servicio de Hosting

Objetivo de continuidad: Delegados en el Servicio de Hosting

Objetivos de capacidad: Ancho de banda (comunicaciones externas): 80%

Computación: 80%

Storage: 85%

Tiempos de resolución: Prioridad alta <= 4 horas

Prioridad media <= 24 horas

Prioridad baja <= 4 días

2.3. Puesto de trabajo

Categoría:
Platino
Servicio: Escritorio virtual Citrix (COSSERV-0003)
<p>De los productos de virtualización de aplicaciones existentes, COSTAISA ha seleccionado Citrix Delivery Center.</p> <p>Citrix XenApp forma parte de los productos de la familia Citrix Delivery Center y es un sistema de entrega de aplicaciones Windows que ofrece virtualización de aplicaciones del lado cliente y del lado servidor.</p>
DATOS GENERALES
<p>Tipo de usuarios: Usuarios externos, Usuarios internos</p> <p>Usuarios internos del servicio: COSTAISA - Soporte Usuarios COSTAISA - Área Administrativa COSTAISA - Estudios COSTAISA - Métodos Control de Calidad</p> <p>Estado actual: Operativo - el servicio está en producción, monitorizado, facturado, etc.</p> <p>Empresas del grupo: COSTAISA</p>
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
<p>Impacto en el negocio: Alto . Sin este servicio no se puede acceder a ninguna aplicación.</p> <p>Horario del servicio: 24x7 (L-D)</p> <p>Prestaciones del servicio: Sus principales características son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rendimiento óptimo de las aplicaciones. Flexibilidad de entrega de aplicaciones a los usuarios: se accede desde prácticamente cualquier dispositivo, independientemente del SO utilizado (estación de trabajo, portátil, tableta, teléfono inteligente, etc.) sin ningún tipo de instalación de las aplicaciones en el puesto de usuario. Cifrado de hasta 128 bits RC-5 en la comunicación entre el usuario y el CPD.

XenApp garantizará que los usuarios reciban una experiencia igual o mejor que la instalada en local al aprovechar:

- la virtualización de aplicaciones,
- la virtualización de sesiones
- y la exclusiva tecnología de Citrix HDX.

HDX adapta el suministro de aplicaciones virtuales y el acceso basado en el dispositivo, la red y la ubicación de cada usuario para garantizar una experiencia óptima.

XenApp reduce el coste de la administración de puestos de trabajo hasta en un 50 %, al simplificar la administración y la entrega de todas las aplicaciones Windows.

La centralización de aplicaciones en el centro de datos reduce los costes y aumenta la eficiencia al permitir que se administre una instancia única de cada aplicación en los CPDs, evitando sistemas alternativos de distribución de software a las estaciones cliente. A continuación, las aplicaciones se entregan por medio del optimizado protocolo HDX, directamente a las estaciones de trabajo.

De igual modo, la centralización de aplicaciones y datos en el CPD garantiza que el suministro y la gestión de aplicaciones virtuales sean seguros.

La conectividad cifrada, el control de acceso avanzado, la administración de contraseñas basadas en políticas y la monitorización de sesión proporciona niveles adicionales de protección para los activos corporativos que posea el Cliente..

Virtualización de escritorios

XenDesktop de Citrix es una solución de virtualización de escritorios que transforma los escritorios y las aplicaciones en un servicio disponible para cada usuario, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo.

XenDesktop proporcionará acceso a aplicaciones individuales o escritorios completos:

- Los usuarios podrán tener acceso a su escritorio virtual y / o aplicaciones corporativas desde cualquier equipo (PC, Mac, cliente delgado, tableta o smartphone).

- El control de acceso avanzado y basado en políticas permitirá a los usuarios acceso cifrado a escritorios, aplicaciones y datos desde cualquier lugar.

- Cada usuario tendrá su estación de trabajo alojada en el CPD, pudiendo configurar perfiles de estaciones persistentes o volátiles.

- Los nuevos clientes Citrix Receiver podrán admitir más de 2000 millones de dispositivos, que incluyen iOS, Android, SO Chrome, SO de Mac, Linux y Windows.

Restricciones del servicio:

No se da soporte a entornos gráficos de alta capacidad (estaciones workstation de diseño).

Solo se ofrece servicio para aplicaciones ofimáticas o similares.

PARTES INTERESADAS

Área responsable: Departamento de Sistemas / Explotación
Propietario del servicio: COSTAISA

Responsable del servicio: Dirección Técnica
Responsable delegado del servicio: Dirección de OSC
Responsable de operación del Servicio: Jefe de proyecto Plataforma
Responsable delegado de operación del Servicio: Jefe de Turno

OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO

Tiempos de respuesta: Prioridad alta <= 30 minutos
Prioridad media <= 2 horas
Prioridad baja <= 24 horas

Tiempos de resolución:

Objetivo de disponibilidad: 99.90 %

Objetivo de continuidad:

RPO 10 minutos. Motivado por la dependencia de servicios NAS en Hosting Sistemas.
RTO 0, dado que es un servicio activo-activo, pero con los siguientes servicios degradados, dada la dependencia de servicio en Hosting Sistemas:

Impresión

Perfiles móviles

RTO 4 horas con capacidad completa, asociado a los tiempos RTO por la dependencia con el servicio de Hosting..

Objetivos de capacidad:

total

CPU: 64960 MHz

Ram: 2867 GB

Umbral de capacidad.

CPU: 81200 MHz

Ram: 3584 GB

2.4. Telemedicina

Categoría:
Platino
Servicio: TELESALUD (SaaS) (COSSERV-0004)
<p>Plataforma de Telemedicina con servicios de :</p> <p>Interconsulta Para organizaciones asistenciales con departamentos y servicios distribuidos, o prestadores que comparten parte del proceso asistencial con terceros (especializada, sociosanitario, pruebas diagnósticas, laboratorio, etc.), la plataforma permite acceder, de forma integrada con sus sistemas de gestión asistencial, a un diagnóstico diferido, programado o de urgencia entre profesionales, o con el paciente presente mediante el uso de salas específicas de interconsulta equipadas con los dispositivos médicos adecuados.</p> <p>Teleconsulta Phemium permite realizar el acto asistencial entre profesional y paciente: consulta médica, urgencia, seguimiento La plataforma permite realizar el acto asistencial entre profesional y paciente: consulta médica, urgencia, seguimiento programado, segunda opinión o triage, entre otras. La plataforma se adapta tanto a prestadores que quieren complementar su actual oferta de servicios, como a quienes integran la solución en sus procesos de negocio y que adaptan su operativa a este nuevo canal.</p> <p>Programas de salud La plataforma ofrece a los pacientes y sus familias, una herramienta de monitorización y seguimiento una vez se abandona el Centro. La plataforma facilita este seguimiento y la labor de sus cuidadores gracias a sus herramientas de envío de cuestionarios, programación automática de tareas, lectura de datos biomédicos o generación de alarmas con recordatorios para su atención, así como el envío de contenidos de promoción de hábitos saludables para la mejora de la calidad de vida de los pacientes.</p> <p>La plataforma se comercializa bien como <i>SaaS</i> o bien como solución <i>Inhouse</i>.</p>
DATOS GENERALES
<p>Tipo de usuarios: Usuarios externos</p> <p>Usuarios internos del servicio:</p> <p>Estado actual: Operativo - el servicio está en producción, monitorizado, facturado, etc.</p> <p>Empresas del grupo: Empresas del grupo que utilizan el servicio como usuarios</p>

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Impacto en el negocio: Alto - el servicio es utilizado por más de un 40% de los usuarios totales del cliente

Horario del servicio: 24x7 (L-D)

Prestaciones del servicio:

- Modelar la experiencia de usuario con múltiples iteraciones: chat, envío de documentos, videoconferencias, envío de formularios, chatbot, wearables...
- Modelado de procesos clínicos y de procesos: teleconsulta, interconsulta y programas asistenciales.
- Funcionalidades de integración en los servicios informáticos del cliente, desde tres ámbitos: datos, dispositivos, integración visual.

Restricciones del servicio:

- integración de dispositivos médicos en tiempo real
- multiconferencia

PARTES INTERESADAS

Área responsable: CyS

Propietario del servicio: COSTAISA

Responsable del servicio: Director Unidad Telemedicina

Responsable delegado del servicio: Jefe de proyecto Telemedicina

Responsable del servicio: Dirección Unidad Telemedicina

Responsable delegado del servicio: Jefe Unidad Telemedicina

Responsable de operación del Servicio: Jefe de proyecto Telemedicina

Responsable delegado de operación del Servicio: Jefe de Turno

OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO

Objetivo de disponibilidad: 99,8 % del servicio.