COSTAISA

CATALOGUE DES SERVICES INFORMATIQUES

Vue publique

[Code] | Version 1.2

COSTAISA se réserve tous les droits. Cette documentation ne peut pas être reproduite, en tout ou en partie, par aucun moyen mécanique ou électronique sans l'autorisation écrite correspondante, et en mentionnant son origine. **COSTAISA** se réserve le droit de modifier ou de réviser, sans préavis, tout ou partie de ce document.

COSTAISA n'est pas responsable des dommages que l'utilisation de cette documentation peut produire directement ou indirectement.

Toutes les marques et noms de produits mentionnés sont la propriété de leurs fabricants respectifs.

ÍNDICE

1 INTRODUCTION **4**

2 CATALOGUE DES SERVICES INFORMATIQUES **5**

2.1 Hébergement de systèmes 5
2.2 Hébergement SAP 9
2.3 Poste de travail 11
2.4 TÉLÉMÉDECINE 14

1 INTRODUCTION

Ce document s'adresse à tous ceux qui pourraient être intéressés par les services offerts par Costaisa. Il s'agit d'informations publiques et accessibles.

2 CATALOGUE DES SERVICES INFORMATIQUES

Vue publique du catalogue des services informatiques.

2.1 Hébergement de systèmes

Catégorie
Platine
Service: Hébergement de systèmes (COSSERV-0001)
Nous avons deux centres de traitement des données (CPD) pour offrir des services d'hébergement de serveurs virtuels (vmware), des serveurs physiques de haute qualité et un stockage et une haute disponibilité via des environnements sécurisés, évolutifs et flexibles qui s'adaptent aux besoins et aux exigences de chaque client. Les serveurs virtuels sont proposés en fonction: • Windows Server • Linux (dans ses différentes versions) • ZVM / ZVSE • Stockage NAS / CAS • Services de sauvegarde associés
Données générales
Type d'utilisateurs: utilisateurs externes, utilisateurs internes. Utilisateurs internes du service: • Division d'exploitation • Division des systèmes • Division des études • Division de l'administration • Business Unit Conseil et Solutions (CyS) • Coordination de la gestion des grands comptes • Service de sécurité informatique • Service d'assistance aux utilisateurs • Méthodes et qualité du département • Département RH • Département SSGG • Département marketing État actuel: Opérationnel - Le service est en production, surveillé, facturé, etc.

Sociétés du groupe: sociétés du groupe qui utilisent le service en tant qu'utilisateurs.

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

Caractéristiques du service

Impact commercial: Très élevé - Le service affecte d'autres services de haut niveau.

Heures de service:

- Surveillance, exploitation et gestion des incidents: 24x7 (L-D)
- Ravitaillement (inscription / modification): 9h00 - 19h00

Performance du service:

- Mise à disposition de machines virtuelles définissant le CPU, la mémoire et le disque requis en plus du système d'exploitation et des VLAN nécessaires. Le service comprend:
    - Antivirus, surveillance de base (CPU, mémoire, disque et connectivité) et assistance aux utilisateurs: 24h / 24, 7j / 7, premier niveau, deuxième niveau, mains distantes, etc., à la fois dans une infrastructure sur site ou dans le cloud public.
    - Opération de sauvegarde / restauration.
- Enrôlement de machines virtuelles VMware
- Téléchargement des machines virtuelles Vmware
- Changements / modification des caractéristiques
- Mise en marche / arrêts / modification de stockage
- Demandes d'actions (mains distantes, restauration à la demande, création de snapshots).
- Mise à jour des correctifs et système d'exploitation.

Restrictions du service:

- Les services du OS Solaris ne sont pas fournis.
- Surveillance avancée du support de troisième niveau.
- Logiciels intermédiaires au-delà du système d'exploitation.

Facturation de service

Pour la facturation du service d'hébergement on dispose de la calculatrice:

- Costaisa_Tarif_Hosting_AAAA , où AAAA est l'année de leur validité.

- Costaisa_Tarif_Hosting_Mainframe_AAAA , où AAAA est l'année de leur validité.

La facturation du service est mensuelle. À la fin du mois, l'infrastructure attribuée à un client / projet est comptabilisée.

Les retraits demandés au cours de la dernière semaine du mois ne sont comptabilisés que le mois suivant.

Support de base

Surveillance de base (CPU, mémoire, disque et connectivité) et support utilisateur: 24x7, premier niveau, performances basées sur les procédures disponibles.

Inclus dans tous les contrats d'infrastructure.

Support avancé

En plus du support de base:

- Support de niveau 2 basé sur les procédures disponibles.

Options de recrutement possibles:

- Vérifiez auprès du service commercial.

Support Premium:

- Le support Premium n'a pas été défini dans cette version du service.
- Contrats de service sur mesure.
- Vérifiez auprès du service commercial.

Conditions de recrutement:

- Vérifiez auprès du service commercial.

Parties intéressées

Domaine responsable: Département Systèmes / Exploitation

Propriétaire du service: COSTAISA

Responsable du service: Gestion des systèmes (Jesús Villagrasa)

Responsable du service: Gestion des opérations (Josep Borràs)

Responsable du fonctionnement du Service: Francisco Luis Lorenzo

Responsable du fonctionnement du Service: Chef d'équipe

Objectifs de niveau de service

Temps de réponse:

- Celles définies dans les SLA d'entreprise

Temps de résolution:

- Celles définies dans les SLA d'entreprise

Objectif de disponibilité:

	Disponibilité	Continuité	
Type	**SLA**	**RTO**	**RPO**
On premise Unity	Platine	4 Heures	0
On premise Vxrail avec BRS	Platine	4 Heures	10'
On premise Vxrail sans BRS	Platine	72 Heures	24 Heures
On premise Mainframe	Platine	4 Heures	0
En GCP	Platine	2 Heures	0
En AWS	Platine	2 Heures	0
En IBM	Platine	2 Heures	0

Objectifs de capacité:

- Bande passante (communications externes): 80%
- Computation: 80%
- Storage: 85%

Facturation des services

Facturation mensuelle basée sur la consommation déclarée dans la CMDB pour chaque client.

Continuité de service

Délégué au Plan Général de Continuité de Costaisa.

2.2 Hébergement SAP

Catégorie
Argent
ServicE: Hébergement SAP (COSSERV-0002)
Service d'hébergement des serveurs par SAP dans lequel la disponibilité des systèmes clients dans les Centres de Données est garantie, avec des paramètres de haute disponibilité et de performance spécifiés dans le contrat de niveau de service. Une plate-forme de systèmes prête à l'emploi est fournie et reste opérationnelle grâce aux contrôles et à la gestion des problèmes. Le client ne doit se soucier que de l'utilisation de la couche métier, sans avoir besoin de prendre soin du matériel et des plates-formes logicielles. La maintenance préventive et les actions d'optimisation proactives ainsi que des conseils sur la façon d'optimiser les performances du système sont des services supplémentaires offerts.
Informations générales
Type d'utilisateurs: utilisateurs externes, utilisateurs internes. Utilisateurs internes du service: Aucun. Statut actuel: Opérationnel - Le service est en production, surveillé, facturé, etc. Sociétés du groupe: sociétés du groupe qui utilisent le service en tant qu'utilisateurs. • SAPAS
Caractéristiques du service
Impact commercial: Élevé - Le service est utilisé par plus de 40% du total des utilisateurs du client. Heures de service: 24x7 (L-D) Performance du service: • Implémentation des systèmes SAP du client dans Costaisa Systems Hosting, Public Clouds (AWS, Google GCP, IBM). • Maintenance des services implantés: SAP BASIS (maintenance des systèmes) et SAP BASIS consulting. • Support, administration et maintenance des bases de données SAP. • Support, administration et maintenance de SAP HANA. • Sauvegardes • SOLMAN (rapports EWA, audits, gestion des licences, approbation des logiciels, téléchargement des notes, interconnexion avec SAP, etc.). • Effectuer des rapports EWA périodiques. • Analyse des rapports EWA et proposition et d'amélioration.

- Gestion des transports
- Gestion de copies homogènes entre environnements.
- Suivi et gestion des événements dans les environnements SAP: jobs, queues de spool, etc.
- SAP Router: service de liaison.
- Haute disponibilité

Restrictions du service:

- Architecture SPARC et SE Solaris
- Vente de licences SAP

Parties intéressées

Domaine responsable: SAP Systems

Propriétaire du service: COSTAISA

Responsable du service: Gregorio Pérez Ramos

Responsable délégué au service: Jesús Villagrasa

Caractéristiques techniques du Service

Description technique du service : le service est monté sur une plate-forme virtuelle (peut être celle de Costaisa ou celle définie avec le client).

Les machines SOLMAN et SAP ROUTER sont spécifiques dans le hosting systèmes de Costaisa.

Objectifs de niveau de service

Temps de réponse: Priorité élevée = 30 minutes

Priorité moyenne = 2 heures

Priorité faible = 24 heures

Objectif de disponibilité: Délégués au service d'Hosting

Objectif de continuité: Délégués au service d'hébergement

Objectifs de capacité: Bande passante (communications externes) 80 %

Computation: 80 %

Storage: 85%

Temps de résolution:

- Haute priorité <= 4 heures
- Priorité moyenne <= 24 heures
- Priorité faible <= 4 jours

2.3 Poste de travail

Catégorie
Platine
Service: Bureau virtuel Cítrix (COSSERV-0003)
Parmi les produits de virtualisation d'applications existants, COSTAISA a choisi Citrix Delivery Center. Citrix XenApp fait partie des produits de la famille Citrix Delivery Center et est un système de distribution d'applications Windows qui offre la virtualisation des applications côté client et côté serveur.
Données générales
Type d'utilisateurs: utilisateurs externes, utilisateurs internes. Utilisateurs internes du service: • COSTAISA - Assistance aux utilisateurs • COSTAISA - Département administratif • COSTAISA - Études • COSTAISA - Méthodes Contrôle de la qualité État actuel: Opérationnel - le service est en production, surveillé, facturé, etc. Sociétés du groupe: COSTAISA
Caractéristiques du service
Impact commercial: Élevé. Sans ce service aucune application n'est pas accessible. Heures de service: 24x7 (L-D) Performance du service Ses principales caractéristiques sont: • Performance d'application optimale. • Flexibilité de livraison des applications aux utilisateurs: il est accessible depuis pratiquement n'importe quel appareil, indépendamment du SE utilisé (station de travail, ordinateur portable, tablette, smartphone, etc.) sans aucune installation des applications au poste de travail. • Cryptage jusqu'à 128 bits RC-5 dans la communication entre l'utilisateur et le CPD.

XenApp garantit que les utilisateurs bénéficient d'une expérience égale ou meilleure que l'expérience locale en tirant parti:

- la virtualisation d'applications,
- la virtualisation des sessions
- et la technologie exclusive de Citrix HDX.

HDX adapte la fourniture d'applications virtuelles et l'accès en fonction de l'appareil, du réseau et de l'emplacement de chaque utilisateur pour assurer une expérience optimale.

XenApp réduit le coût de gestion des travaux jusqu'à 50%, en simplifiant l'administration et la livraison de toutes les applications Windows.

La centralisation des applications dans le centre de données réduit les coûts et augmente l'efficacité en permettant à une seule instance de chaque application d'être gérée dans les CPD, en évitant les systèmes de distribution de logiciels alternatifs aux stations clientes. Les applications sont ensuite livrées via le protocole HDX optimisé, directement aux postes de travail.

De même, la centralisation des applications et des données dans le CPD garantit que la fourniture et la gestion des applications virtuelles sont sécurisées.

La connectivité cryptée, le contrôle d'accès avancé, la gestion des mots de passe basée sur des règles et la surveillance des sessions offrent des niveaux de protection supplémentaires pour les actifs de l'entreprise appartenant au client.

Virtualisation de bureaux

Citrix XenDesktop est une solution de virtualisation de bureaux qui transforme les postes de travail et les applications en un service disponible pour chaque utilisateur, n'importe où et depuis n'importe quel appareil.

XenDesktop fournira un accès à des applications individuelles ou à des bureaux complets:

- Les utilisateurs peuvent accéder à leur bureau virtuel et / ou à leurs applications d'entreprise depuis n'importe quel ordinateur (PC, Mac, client léger, tablette ou smartphone).
- Un contrôle d'accès avancé et basé sur des règles permettra aux utilisateurs d'accéder de façon cryptée aux postes de travail, aux applications et aux données de n'importe où.
- Chaque utilisateur aura son poste de travail hébergé dans le CPD, pouvant configurer des profils de stations persistantes ou volatiles.
- Les nouveaux clients Citrix Receiver pourront prendre en charge plus de 2000 millions d'appareils, notamment iOS, Android, Chrome OS, Mac OS, Linux et Windows.

Restrictions du service:

- Les environnements graphiques d'haute capacité (stations de conception) ne sont pas pris en charge.
- Seul le service est offert pour les applications bureautiques ou similaires.

Parties intéressées

Domaine responsable: Département Systèmes / Exploitation

Propriétaire du service: COSTAISA

Responsable du service: Gestion des systèmes (Jesús Villagrasa)

Responsable du service: Gestion des opérations (Josep Borràs)

Responsable du fonctionnement du Service: David Lorente

Responsable délégué du fonctionnement du Service: Chef d'équipe

Objectifs de niveau de service

Temps de réponse: Haute priorité <= 30 minutes

Priorité moyenne <= 2 heures

Priorité faible <= 24 heures

Temps de résolution:

Objectif de continuité:

- RPO 10 minutes. Motivé par la dépendance des services NAS dans les systèmes d'hébergement.
- RTO 0, car il s'agit d'un service actif-actif, mais avec les services dégradés suivants, compte tenu de la dépendance de service dans les systèmes d'hébergement:
    - Impression
    - Profils mobiles
- RTO 4 heures à pleine capacité associé aux temps RTO en raison de la dépendance au service d'hébergement.

Objectifs de capacité:

Total

- CPU: 64960 MHz
- Ram: 2867 GB

Seuil de capacité

- CPU: 81200 MHz
- Ram: 3584 GB

2.4 TÉLÉMÉDECINE

Catégorie
Platine
Service: TÉLÉSANTÉ (SaaS) (COSSERV-0004)
Plateforme de télémédecine avec des services de: • Interconsultation Pour les établissements de santé avec départements et services distribués, ou les prestataires qui partagent une partie du processus de soins avec des tiers (spécialisés, soins de santé, tests diagnostiques, laboratoire, etc.), la plateforme permet d'accéder, de manière intégrée avec leurs systèmes de gestion des soins de santé, à un Diagnostic différé, programmé ou urgent chez les professionnels, ou avec le patient présent grâce à l'utilisation de salles d'inter-consultations spécifiques équipées des dispositifs médicaux appropriés. • Téléconsultation Phemium vous permet d'effectuer l'acte de soins entre professionnel et patient: consultation médicale, urgence, suivi. La plateforme vous permet d'effectuer l'acte de soins entre professionnel et patient: consultation médicale, urgence, suivi programmé, deuxième avis ou triage, entre d'autres. La plateforme s'adapte à la fois aux prestataires qui souhaitent compléter leur offre de services actuelle, ainsi qu'à ceux qui intègrent la solution dans leurs processus métiers et qui adaptent leurs opérations à ce nouveau canal. • Programmes de santé La plateforme offre aux patients et à leurs familles un outil de surveillance et de suivi une fois le Centre est abandonné. La plateforme facilite ce suivi et le travail de ses soignants grâce à ses outils d'envoi de questionnaires, de programmation automatique des tâches, de lecture de données biomédicales ou de génération d'alarmes avec des rappels à votre attention, ainsi que l'envoi de contenus pour favoriser des habitudes saines. pour l'amélioration de la qualité de vie des patients. La plateforme est commercialisée en tant que SaaS ou en tant que solution *Inhouse*.
Données générales
Type d'utilisateurs: utilisateurs externes Utilisateurs internes du service: Aucun

Statut actuel: Opérationnel - le service est en production, surveillé, facturé, etc.

Sociétés du groupe: Sociétés du groupe qui utilisent le service en tant qu'utilisateurs.

Caractéristiques du service

Impact commercial: Élevé - Le service est utilisé par plus de 40% du total des utilisateurs clients.

Heures de service: 24x7 (L-D)

Performance du service:

- Modélisez l'expérience utilisateur avec plusieurs itérations: chat, soumission de documents, vidéoconférence, soumission de formulaire, chatbot, wearables, etc.
- Modélisation des processus et processus cliniques: téléconsultation, interconsultation et programmes d'assistance.
- Fonctionnalités d'intégration dans les services informatiques du client, à partir de trois domaines: données, appareils, intégration visuelle.

Restrictions du service:

- Intégration de dispositifs médicaux en temps réel
- Conférence téléphonique

Parties intéressées

Domaine responsable: CyS

Propriétaire du service: COSTAISA

Responsable du service: Francesc Mateu

Responsable du service: Francesc d'Assís Duran

Objectifs de niveau de service

Objectif de disponibilité: 99,8% du service.