



## Catálogo de Servicios

Centro de Servicios TI y Postventa de Isotrol

Sevilla. Diciembre 2018

Headquarters (Spain)  
Edificio Bluenet. Avda. Isaac Newton, 3  
PCT Cartuja. 41092 Seville (Spain)  
P: +34 955 036 800

Spain  
Brazil  
United States  
United Kingdom  
Argentina  
Mexico  
Chile

## HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTO

### DOCUMENTO / ARCHIVO

Título	Catálogo de Servicios	Nombre Archivo	CatalogoServiciosCSI2019	
Código		Soporte Lógico	Web de Isotrol	
Fecha	Noviembre 2018	Ubicación física		
Versión	1	Tipo	Público	X
			Interno	
			Confidencial	
			Reservado	

### REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Página	Motivo del cambio

### DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre	Área
Toda la organización y clientes.	

PREPARADO	REVISADO	APROBADO
Ana Belen Sanchez	Carlos Diaz	Manuel Losada

# Contenido

<b>1</b>	<b>Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Estructura del catálogo</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Servicios del catálogo</b> .....	<b>5</b>
	3.1 G2.S01: SUMINISTRO Y SOPORTE A ENTORNOS VIRTUALES .....	5
	3.1.1 Descripción .....	5
	3.1.2 Datos del servicio .....	5
	3.1.3 Usuarios.....	5
	3.1.4 Peticiones de servicio .....	5
	3.1.5 Coste del servicio por mes .....	6
	3.2 G3.S02: SERVICIOS DE OPERACIÓN DE PLANTAS EÓLICAS.....	7
	3.2.1 Descripción .....	7
	3.2.2 Datos del servicio .....	7
	3.2.3 Usuarios.....	7
	3.2.4 Peticiones de servicio .....	8
	3.3 G3.S03: SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y DESARROLLO .....	9
	3.3.1 Descripción .....	9
	3.3.2 Datos del servicio .....	9
	3.3.3 Usuarios.....	9
	3.3.4 Peticiones de servicio .....	10

# 1 Introducción

---

El presente documento describe el catálogo de los servicios ofrecidos por el Centro de Servicios TI y Soporte Postventa de Isotrol.

Los usuarios de los servicios prestados son todos los empleados de la empresa, así como clientes externos que cuenten con un contrato de servicios con Isotrol.

Este catálogo será incrementado a medida que nuevos servicios sean estandarizados y aprobados por la dirección de la empresa.

## 2 Estructura del catálogo

---

Se propone estructurar el catálogo en 4 grandes bloques dependiendo de los usuarios autorizados a consumir cada grupo de servicios.

Los grupos de servicios son:

- **G1. SERVICIOS SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO:** servicios relativos al puesto de trabajo de Isotrol. Estos servicios pueden ser solicitados por cualquier empleado de la empresa.
- **G2. SERVICIOS PARA PROYECTOS:** Servicios asociados a proyecto. Solicitados exclusivamente por los jefes de proyecto de la empresa.
- **G3. SERVICIOS PARA CLIENTES (EXTERNOS):** Servicios cuyas peticiones serán realizadas por clientes externos a Isotrol. Exclusivo para clientes que cuenten con un contrato de servicios con la empresa.
- **G4. SERVICIOS PARA NEGOCIO Y CORPORATIVO:** Servicios solicitados por la capa directiva de Isotrol

## 3 Servicios del catálogo

Los servicios aprobados por la dirección de Isotrol para ser provistos desde el Centro de Servicios y Postventa son:

### 3.1 G2.S01: SUMINISTRO Y SOPORTE A ENTORNOS VIRTUALES

#### 3.1.1 Descripción

Servicio integral de soporte técnico a la creación y configuración de máquinas virtuales (MV) sobre VMWare. Las MV son asociadas a proyectos concretos a través de un código de analítica. El coste diario de las MV varía según sus características (ver apartado 3.1.5).

#### 3.1.2 Datos del servicio

<b>RESPONSABLE</b>	CENTRO DE SERVICIOS Y POSTVENTA DE ISOTROL (CSI) Servicio TI
	ISOTROL
	TLFNO. 1717
	CONTACTO: RESPONSABLE DE TI
<b>HORARIO DEL SERVICIO</b>	08:00 – 17:30 de lunes a jueves. 08:00 – 15:00 viernes
	Contacto guardias urgentes 7420
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	A través de iTop (www.itop.isotrol.com)
	A través del teléfono de guardias fuera del horario laboral.

#### 3.1.3 Usuarios

Los usuarios autorizados a solicitar este servicio son exclusivamente los jefes de proyecto de Isotrol.

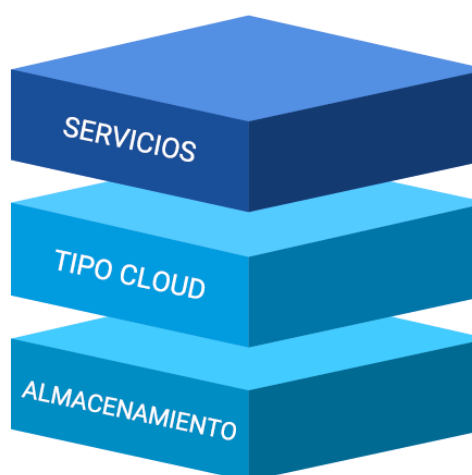
#### 3.1.4 Peticiones de servicio

Todas las peticiones deben realizarse a través de la herramienta de ticketing iTop de Isotrol.

PETICIONES DE INTERVENCIÓN	
01.Alta de nueva MV	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Código de analítica</li><li>• Características MV</li><li>• Configuración</li><li>• Urgencia</li></ul>

02. Apagado y archivado de MV	Datos requeridos: Nombre o IP de la MV
03. Incidencias sobre MV	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre o IP de la MV</li> <li>• Descripción de la incidencia</li> <li>• Urgencia</li> </ul>
04. Peticiones sobre MV	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• IP o nombre de la MV</li> <li>• Descripción de la petición</li> <li>• Urgencia</li> </ul>

### 3.1.5 Coste del servicio por mes



#### COSTE DEL CLOUD SELECCIONADO

Es posible seleccionar entre 8 tipos diferentes de Cloud. El Cloud indica el número de VCPU y memoria VRAM asignada a la MV.

Si la MV permanece apagada, no imputará costes. Una vez encendida imputará los costes por días completos



#### COSTE DEL ALMACENAMIENTO

Los JP podrán decidir el número de GB que requiere su proyecto. El coste de 1GB es de 0,02€

## TABLA DE PRECIOS

A partir del 1 de Noviembre de 2018

Cloud 1	Cloud 2	Cloud 3	Cloud 4
<b>4,68€/mes</b>	<b>7,33€/mes</b>	<b>13,47€/mes</b>	<b>26,70€/mes</b>
1 VCPU 0,5 GB VRAM	2 VCPU 1 GB VRAM	2 VCPU 2 GB VRAM	4 VCPU 4 GB VRAM
Cloud 5	Cloud 6	Cloud 7	Cloud 8
<b>53,16€/mes</b>	<b>106,08€/mes</b>	<b>201,55€/mes</b>	<b>382,94€/mes</b>
4 VCPU 8 GB VRAM	8 VCPU 16 GB VRAM	8 VCPU 32 GB VRAM	16 VCPU 64 GB VRAM

## 3.2 G3.S02: SERVICIOS DE OPERACIÓN DE PLANTAS EÓLICAS

### 3.2.1 Descripción

Servicio de monitorización, control y operación remota de plantas eólicas a través del centro de control de Blunce Control Center Service (BCCS). Se incluye la monitorización de alertas, la gestión remota de alarmas de aerogeneradores, supervisión de actividad de técnicos de campo, reset remoto de aerogeneradores y elevación de alertas no gestionables en remoto. El alcance global puede particularizarse por vía contractual o acuerdo explícito con el cliente receptor del servicio.

### 3.2.2 Datos del servicio

<b>RESPONSABLE</b>	<b>CENTRO DE SERVICIOS Y POSTVENTA DE ISOTROL (CSI)</b> Blunce Control Center Service (BCCS)
	ISOTROL
	TLFNO. 1010
	CONTACTO: Responsable BCCS
<b>HORARIO DEL SERVICIO</b>	24x7x365
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	A través de la herramienta iTop propia de BCCS o bien, herramienta propia del cliente.
	A través de teléfono, en tal caso la información será registrada igualmente en la herramienta iTop o correspondiente.

### 3.2.3 Usuarios

Los clientes de este servicio son clientes externos con los que se ha firmado un contrato específico. Las personas usuarias del mismo serán las especificadas en el documento de gestión del servicio correspondiente.

### 3.2.4 Peticiones de servicio

PETICIONES DE INTERVENCIÓN	
01. Paso de testigo	<p>Datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación del personal que realiza el paso a producción</li><li>• Documento con el estado de AE incluyendo por aerogenerador: estado, alarmas activas y actividades planificadas-</li></ul>
02. gestión de alarmas	<p>Datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación del elemento afectado</li><li>• Identificación de las alarmas activas</li></ul> <p>Entrega del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actuación sobre sistema según manual de operación</li><li>• Registro de la actuación en iTop. Informe diario de operación e informe mensual.</li></ul>
03. Incidencias y peticiones	<p>Datos requeridos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación del usuario</li><li>• Identificación del elemento</li><li>• Descripción de la petición o incidencia</li><li>• Datos adicionales según el tipo de petición (serán solicitados por el BCCS al cliente a través de iTop)</li></ul>



### 3.3 G3.S03: SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y DESARROLLO

#### 3.3.1 Descripción

Servicio de soporte a entornos de generación de energías renovables, incluyendo la gestión de incidencias, alertas, soporte a usuario y gestión de peticiones y cambios, donde se engloban además los desarrollos vinculados a la integración de nuevas plantas sobre sistemas ya en mantenimiento. Los servicios de mantenimiento, soporte y desarrollo se prestarán de forma remota, sobre sistemas desarrollados por Isotrol o de terceros, recayendo sobre cliente, en este último caso, cualquier vinculación contractual y el establecimiento de ANS con terceras empresas que pudieran verse involucradas en el servicio.

#### 3.3.2 Datos del servicio

<b>RESPONSABLE</b>	<b>CENTRO DE SERVICIOS Y POSTVENTA DE ISOTROL (CSI)</b> Bluence Control Center Service (BCCS)
	ISOTROL
	TLFNO. 1010
	CONTACTO: Responsable BCCS
<b>HORARIO DEL SERVICIO</b>	24x7x365
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	A través de la herramienta iTop propia de BCCS o bien, herramienta propia del cliente.
	A través de teléfono, en tal caso la información será registrada igualmente en la herramienta iTop o correspondiente.

#### 3.3.3 Usuarios

Los clientes de este servicio son clientes externos con los que se ha firmado un contrato específico. Las personas usuarias del mismo serán las especificadas en el documento de gestión del servicio correspondiente.

### 3.3.4 Peticiones de servicio

PETICIONES DE INTERVENCIÓN	
01. Incidencias	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Peticionario</li><li>• Instalación y elemento afectado</li><li>• Síntoma de la incidencia</li><li>• Impacto de la incidencia</li></ul>
02. Alertas	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y elementos afectados</li><li>• Síntoma de la incidencia</li><li>• Impacto de la incidencia</li></ul>
03. Peticiones	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Peticionario</li><li>• Descripción de la petición</li><li>• Tipología de la petición (consulta, cambio, etc)</li></ul>
04. Peticiones de desarrollo	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitante</li><li>• Tipo de petición (cambio sobre implementación actual o nueva integración)</li><li>• Presupuesto aceptado</li><li>• Datos de instalación y alcance funcional</li></ul>