



Catálogo de Servicios de TI, Operación y Soporte

Sevilla. Febrero 2020

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 TI, Operación y Soporte	Nombre Archivo	Catalogo_Servicios_TI_OP_SOP	
Código		Soporte Lógico		
Fecha	Febrero 2020	Ubicación física		
Versión	Versión 1	Tipo	Público	X
			Interno	
			Confidencial	
			Reservado	

REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Página	Motivo del cambio

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre	Área

PREPARADO	REVISADO	APROBADO
Ana Belén Sánchez Carlos Díaz	Agustín Pinteño	Agustín Pinteño

Índice

- 1 Introducción**
- 2 Estructura del catálogo**
- 3 Servicios del catálogo**
 - 3.1 G2.S01: SUMINISTRO Y SOPORTE A ENTORNOS VIRTUALES
 - 3.2 G3.S02: SERVICIOS DE OPERACIÓN DE PLANTAS EÓLICAS
 - 3.3 G3.S03: SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y DESARROLLO

1 Introducción

El presente documento describe el catálogo de los servicios ofrecidos por el departamento de TI y el equipo CERCOER de Isotrol.

Los usuarios de los servicios prestados por el departamento de TI son todos los empleados de la empresa, así como clientes externos que cuenten con un contrato de servicios con Isotrol. Los usuarios de los servicios prestados por CERCOER son clientes externos con contrato de servicio formalizado 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 departamento de TI y equipo de BCCS (Bluence Control Center Service - CERCOER) 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). Una MV imputará costes al proyecto asociado hasta que sea solicitada la petición Apagado y archivado de Mv

3.1.2 Datos del servicio

RESPONSABLE	Departamento TI
	Isotrol – tlfno. 1717. Contacto: Responsable de TI
HORARIO DEL SERVICIO	08:00-17:30 de lunes a jueves. Viernes de 08:00-15.00
	Servicio de guardias 24x7 solo en caso de incidencias
	Contacto guardias: 7420
ACCESO AL SERVICIO	A través de iTop o teléfono de guardias fuera de 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 de Isotrol.

PETICIONES DE INTERVENCIÓN	
01. Alta de nueva MV	Datos requeridos: * Código de analítica del proyecto * Características de la MV * Configuración * Urgencia
02. Apagado y archivado de MV	Datos requeridos: * Nombre o IP de la MV
03. Incidencias sobre MV	Datos requeridos: * Nombre o IP de la MV * Descripción de la incidencia * Urgencia? Las incidencias deben ser prioritarias siempre?
04. Peticiones sobre MV	Datos requeridos: * IP o nombre de la MV * Descripción de la petición * Urgencia

3.1.5 Coste del servicio por mes

Los costes del servicio se reflejan en la ficha del servicio, documento "Maquinas Virtuales2019_v1.pdf" enlazado en la FAQ de iTop. Se diferencian precios para entornos de producción y preproducción.

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 CERCOER. 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

	RESPONSABLE	CERCOER							
		Isotrol							
		tlfno. 1010							
		Contacto: Responsable de CERCOER							
	HORARIO DEL SERVICIO	24x7x365							
	ACCESO AL SERVICIO	A través de herramienta iTOP o la herramienta exigida por el cliente. En caso de ser una herramienta diferente al iTOP, el cliente deberá garantizar acceso a la herramienta con capacidad de administración para la generación de reportes asociados al servicio.							
		A través de vía telefónica, en cuyo caso se trasladará la información recopilada en la llamada a la herramienta de ticketing.							

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	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none">• Identificación del personal que realiza el paso de testigo• Documento con estado de AE en el momento del paso de testigo, incluyendo, por aerogenerador, estado, alarmas activas si las hubiera y actividades planificadas sobre el elemento.
02. Gestión de Alarmas	Entradas: <ul style="list-style-type: none">• Identificación del elemento afectado• Identificación de las alarmas activas Entrega del servicio: <ul style="list-style-type: none">• Actuación sobre sistema según manual de operación• Registro de actuaciones en ITOP, informe diario de operación e informe mensual de operación
03. Incidencias y peticiones	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none">• Identificación del usuario• Identificación del elemento afecto• Descripción de la petición o incidencia• Datos adicionales según el tipo de la petición (serán solicitados por CERCOER a través de la herramienta de gestión de peticiones e incidencias)

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

	RESPONSABLE	CERCOER				
		Isotrol				
		tlfno. 1010				
		Contacto: Responsable de CERCOER				
	HORARIO DEL SERVICIO	24x7x365				
	ACCESO AL SERVICIO	A través de herramienta iTOP o la herramienta exigida por el cliente. En caso de ser una herramienta diferente al iTOP, el cliente deberá garantizar acceso a la herramienta con capacidad de administración para la generación de reportes asociados al servicio.				
		A través de vía telefónica, en cuyo caso se trasladará la información recopilada en la llamada a la herramienta de ticketing.				

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">* Peticionario* Instalación y elemento afectados* Síntomas de la incidencia* Impacto de la incidencia
02. Alertas	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none">* Instalación y elemento afectados* Síntomas de la incidencia* Impacto de la incidencia
03. Peticiones	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none">* Nombre del peticionario* Descripción de la petición* Tipología de la petición (consulta, cambio, etc.)
04. Peticiones de desarrollo	Datos requeridos: <ul style="list-style-type: none">* Solicitante* Tipo de petición (cambio sobre implementación actual o nueva integración)* Presupuesto aceptado* Datos de instalación y alcance funcional y técnico