SGP WEB

Guia de atendimento AM

# Introdução

Este compêndio visa sumarizar os conhecimentos adquiridos com relação a atendimento de chamados no SGP Web, explicando técnicas básicas usadas para a aquisição de evidências, rotas de contato com os usuários e normativos, emissão de relatórios de periódicos e 4UP e preparação de mudanças para evolutivas e correções.

No que diz respeito a mudanças, este guia visa complementar o documento POP-0007 Gestão de Mudanças, logo a leitura deste e manter-se atualizado com relação às suas versões ainda é necessário. Este documento está presente nos apêndices deste documento, mas não hesite em recorrer à cópia disponibilizada no share point para a versão mais recente.

## Como usar este manual

Este texto, em sua maioria, é escrito de maneira não linear e pode ser lido desta maneira também. Sinta-se a vontade para pular para o capítulo que te interessa sem precisar passar pelos outros. Use este livro como referência ou leia-o de ponta a ponta se for de seu interesse.

No capítulo Chamados Atendidos, é fornecida uma lista de atendimento de chamados para servir como referência à solução de incidentes. As soluções propostas poderão ajudar em assuntos semelhantes, mas não são as únicas alternativas de solução. Sinta-se livre para usar metodologias diferentes para problemas apresentados. Se possível, utilize suas próprias experiências para fazer seu próprio guia com as soluções que funcionaram melhor.

No capítulo Contatos, serão fornecidos nomes e contatos referentes aos atuais normativos, LIP e Gestor de Produção do projeto SGP Web. Para obter informações mais recentes, recorra a sua liderança.

De maneira nenhuma este texto visa substituir os documentos oficiais das ferramentas e processos. Deste modo, recomenda-se o uso deste como complemento.

Apesar de conter alguns tutoriais, não é o intuito deste documento ensinar as operações básicas das ferramentas nem como obter acesso às mesmas. Pressupõe-se que isto já seja de conhecimento do leitor. Para casos em que este não tenha conhecimento de como executar uma operação, recorrer a materiais de apoio ou requisitar auxílio a profissionais mais experientes.

## Acesso e ajuda

Para obter liberação de acesso às ferramentas HP será necessário entrar em contato com o 108 para obtenção de uma chave Vale (se ainda não tiver), e pedir liberação da chave Vale para o uso das ferramentas HP como Service Manager e base de dados. Para autorização das solicitações, reportar ao Gestor de Produção.

# O Sistema

Como este documento foi escrito dentro do escopo do sistema SGP Web, é necessário explicar, mesmo que brevemente, como o sistema funciona e suas principais funcionalidades.

O Sistema de Gerenciamento de Passagens das ferrovias da Vale, ou SGP Web, é responsável pela venda e controle de passagens para as malhas ferroviárias da Vale, representadas pela EFVM (Estrada de Ferro Vitória-Minas), EFC (Estrada de Ferro Carajás) e FCA (Ferrovia Centro Atlântica). As passagens são vendidas nos pontos de venda espalhados pela ferrovia ou compradas pela internet pelo próprio passageiro e depois retiradas nos pontos de venda. Após impressão, as passagens também são chamadas de bilhete passagem ou bilhete de embarque. Nas ferrovias EFC e EFVM, os bilhetes também são conhecidos como bilhetes fiscais, pois são impressos em Emissores de Cupons Fiscais, ou ECF, e por conterem as informações fiscais da venda, não sendo necessária a impressão de cupons fiscais em adição aos bilhetes. Na FCA, os bilhetes são impressos em impressoras térmicas não fiscais.

A emissão de bilhetes fiscais com ECF no sistema é feita usando os modelos FS-600 (impressora fixa) e FS-420 (impressora embarcada). No segundo caso, a impressora precisa ser sincronizada com o sistema através da transferência de arquivos da mesma, assim alimentando a base do sistema com as vendas realizadas neste e mantendo os preços atualizados no ECF. Também existe a possibilidade de se usar Bilhetes de Passagem Ferroviários (BPF), que são bilhetes talonários, preenchidos manualmente em momentos nos quais o sistema está indisponível. Os BPF devem ser inseridos no sistema manualmente. É de responsabilidade da HP fazer a manutenção, instalação e disponibilização dos ECF nos pontos de venda.

A emissão na FCA é feita usando a impressora térmica não fiscal DR-700 M. Esta impressora ainda não recebe suporte da HP, o que dificulta o atendimento a chamados relacionados a esta.

Quando um cliente compra passagens pela internet, este deve requerer a impressão da mesma em algum ponto de venda, apresentando o voucher que recebe no momento da compra.

Clientes também podem fazer reserva de passagens e, assim como na venda pela internet, o cliente deve requerer a impressão no ponto de venda.

O sistema trata a emissão de relatórios de movimento diário (RMD) implementados pelos ECF e armazenando em banco.

O SGP Web realiza várias integrações para realizar corretamente suas atividades. As mais importantes são a com o SEGUR, que, dentre outras coisas, monitora o acesso dos usuários, a integração com o TCFL, que cuida das solicitações de faturamento e pelas tarifas nas vendas, integração com a Sitef, responsável pelo uso de Pin Pad para pagamentos no cartão, e a integração com a UNILOG Ferrovia, que fornece informações sobre as malhas ferroviárias e percurso dos trens. Ainda existem integrações como a E-sitef, responsável pelos pagamentos na internet, e reCaptcha para controle dos clientes usuários na internet.

Os usuários com nível de acesso o suficiente podem gerenciar formações (composições de vagões de trem), passageiros, cancelamentos, preços e tarifas, alterar parâmetros do sistema e emitir relatórios gerenciais.

O sistema também possui recurso para importação e exportação de dados para o ECF embarcado (ECF portátil) e para configuração corretiva da ECF. Também é possível gerar espelhos de relatórios gerenciais gerados pelos ECF.

As ferrovias são operadas por usuários vendedores, que são coordenados por supervisores diretos. Os vendedores são terceirizados em sua maioria, possuindo um coordenador. O contato com os coordenadores não está no escopo da equipe de suporte do SGP Web. Os supervisores, por sua vez, são funcionários Vale e são geridos por gestores também Vale.

Todos os usuários têm chave de acesso Vale e acesso ao sistema através desta, mas os vendedores tem acesso limitado às funcionalidades do sistema. A documentação do SGP Web explica níveis de acesso dos usuários em mais detalhes. Quando o contato com o usuário não for possível ou se mostrar infrutífero, recorra ao normativo daquela ferrovia. Apenas em última instância entre em contato com o gestor de produção para a solução de problemas. No capítulo Contatos você obterá as informações dos normativos de cada ferrovia.

Clientes das ferrovias não tem acesso ao suporte do SGP Web. O único caminho para um problema de um cliente chegar ao suporte da Accenture é este reportar o erro para um operador no ponto de venda ou registrar reclamação na Vale e o problema ser replicado no 108. Assim o incidente será tratado pela equipe atendendo indiretamente ao cliente, mas sem interação direta com este em nenhum momento.

Este é um resumo do cenário, porém muitos aspectos do sistema não foram abordados. É importante salientar que a consulta à documentação do sistema fornecerá maiores informações acerca dos detalhes operacionais do SGP Web.

# Atendimento de chamado

## Contato com o usuário

A maioria dos usuários lida melhor com contato telefônico. Use deste recurso tanto quanto possível para obter o maior número de detalhes possíveis durante o contato com o usuário. Algumas perguntas básicas a se fazer são:

* Ainda está com o erro?
* Quantas mais pessoas na sua localidade estão sendo afetadas?
* O que está sendo afetado? Venda, relatório, venda internet?
* Qual a tela da falha? Qual o caminho do menu utilizado?
* Possui tela capturada da falha? Possui mensagem de erro da falha?

O ideal seria pedir para o usuário compartilhar a tela e reproduzir a falha. Porém, em geral, os usuários vendedores raramente terão acesso à ferramenta Lync Office Communicator (ou OC) e não poderão liberar compartilhamento de tela. A maioria dos usuários vendedores não possui nível de conhecimento em informática além de suas atribuições, deste modo, não dependa do usuário realizar tarefas, mesmo com orientações detalhadas, para a sua atuação nos incidentes. Sempre que possível, solicite o compartilhamento da tela e peça para que o usuário reproduza o erro enquanto você avalia. Tente capturar as telas importantes enquanto o faz.

## Detectando o problema

É necessário encontrar evidências não apenas para justificar o chamado, mas também para encontrar a causa raiz. Com o tempo, e atuando sobre o sistema, você adquirirá conhecimento sobre o funcionamento do mesmo, mas uma boa prática é acompanhar as mudanças que estão sendo aplicadas pela equipe de desenvolvimento. A maioria dos problemas relacionados a código tem origem em algum efeito colateral. Junte-se com a equipe de desenvolvimento para identificar os erros de código e resolvê-los. Após isto, será necessário aplicar as alterações em produção. Para isto, siga os processos de mudança descritos mais adiante.

Quando o problema não for relacionado a uma alteração no sistema, é importante senso crítico para saber quando a falha é culpa do sistema. Quando não for, encaminhe o chamado assim que possível.

## Encaminhando chamados

O SGP Web costuma receber chamados de outros sistemas como o SGP Manganês ou Ferrosos. No caso de um destes chamados apareça, providenciar o encaminhamento conforme descrito abaixo. Quando você souber a inbox da equipe responsável pela falha, use esta inbox, nos demais casos, use a inbox abaixo:

W-INCSSP-VALE-GSD-VENDOR-REASSIGN

Troque a inbox do chamado. Na aba Activities > Update, escolha o tipo “Dial-in” e insira um texto descritivo conforme o exemplo abaixo:

@@SVA accenture 9x5@@

@@PRI *prioridade*@@   
@@SMT trio|trio|trio@@

Favor Redirecionar para equipe responsável (se possível, informar time responsável e trio adequado) pois (inserir motivos).

Os campos em amarelo precisam ser alterados para se adequar ao chamado.

## Capturando Chamados

Identificando o incidente como responsabilidade do SGP Web, capture o chamado o quanto antes e inicie o atendimento.

Abra o incidente no SM e coloque o seu nome no Assignee.

Incidente está em análise pela equipe de suporte do SGP Web.

Na aba Activities > Update, selecione o tipo Operator Update e digite o texto como o exemplo:

Em seguida. Salve as alterações e prossiga com o atendimento

## Falha ao entrar em contato com o usuário

Existe uma regra de 3 chamados para quando não se consegue contato com o usuário. Tenta-se ligar para o usuário 3 vezes, em três dias distintos e três horários distintos. Se não conseguir falar com o usuário, o chamado deveria ser encerrado. Mas existe um procedimento extra, de tentar contato com o normativo da ferrovia e passar para ele a situação. Ele tentará contato com o usuário e, não conseguindo, pode fechar o chamado. Lembre-se de registrar todas as interações. Quando não for atendido ou for atendido, mas o usuário não puder te atender, registre em Activities > Update com o tipo “Waiting for Customer” e se o estado já estiver como Pending Customer, escolha “Unsuccessful customer contact attempt”. Digite o texto como o exemplo abaixo e salve.

Tentativa de contato realizada, mas sem sucesso. Nova tentativa será realizada em até 24 horas/ dd/mm HH:MM.

Onde está em amarelo, coloque o prazo de 24 horas ou a data e hora de quando será feita a tentativa.

## Encerrando Chamados

Quando for encerrar um chamado, é necessário preencher os campos Closure Code, Resolution Analysis Code e Cause Code. Ainda é necessário preencher corretamente o campo Solution e inserir um último update com o mesmo texto do campo Solution. Siga o modelo abaixo para encerramento de chamados:

Cabeçalho conforme tipo de encerramento

Descrição: Conforme passada pelo usuário (ctrl+C, Ctrl+V).

Causa: Breve descrição da causa.

Solução: Breve descrição da solução. O que foi feito para corrigir o problema, se feito alguma coisa.

Os campos em amarelo devem ser substituídos com informações sobre os chamados. É importante frisar que, quanto mais se descreva a solução, melhor. Quem for fazer a auditoria terá menos dúvidas sobre a sua atuação nos chamados e o trabalho extra de explicar no encerramento será compensado em reconhecimento pelo atendimento e redução de chamados relacionados ao mesmo incidente.

Existem quatro situações nas quais um chamado pode ser encerrado, para cada uma destas, siga o preenchimento dos:

### Chamado é resolvido

O chamado foi resolvido ou tem correção já planejada para ser aplicada em produção. Nestes casos, insira o seguinte cabeçalho:

Prezado usuário(a), o chamado V-IM00000000 foi resolvido e será encerrado.

### Chamado fora do escopo

O chamado não está no escopo e não é de responsabilidade da equipe do SGP Web, como quando ocorre erro na operação por parte do usuário ou o sistema é impactado por outra aplicação. Nestes casos, insira o cabeçalho abaixo, além de explicar na causa o porquê desta falha não estar no escopo e preencher em Solução com N/A:

Prezado usuário(a), o chamado V-IM00000000 será encerrado.

### Falha não pode ser reproduzida e não tem evidência

Quando a falha não pode ser reproduzida e não tem evidência da ocorrência da mesma, ou ainda quando o usuário não pode ser contatado. Em último caso, quando o próprio usuário informa que a falha não ocorre mais, porém não houve atuação do operador. Nestes casos, preencha Causa com N/A e em Solução descreva o que foi feito para tentar detectar a falha, ou que foi realizada as tentativas de contato com o usuário sem sucesso, seguindo a regra das três chamadas. No cabeçalho, use o modelo abaixo:

Prezado usuário(a), o chamado V-IM00000000 será encerrado, pois não foi encontrada a falha descrita/não foi possível contato com o usuário.

### Chamado duplicado

Já existe um chamado ABERTO para tratar a falha descrita. Os chamados duplicados podem ou não ser do mesmo usuário. Quando a incidência for grande de mais, siga os processos de abertura de MUI descritos mais adiante. Para os duplicados, a causa e solução devem ser preenchidas com N/A e o cabeçalho será como se segue:

Prezado usuário, o chamado V-IM00000000 será encerrado, pois o erro informado já esta sendo tratado através de outro chamado. Peço que para acompanhamento da solução do erro verifique o chamado V-IM000000001.

## Abertura de MUI

Ocorrerão incidentes que afetarão vários usuários e vários chamados poderão ser abertos para a mesma causa. Para evitar que a caixa de entrada seja abarrotada por chamados, requisite a abertura de um MUI, que é um chamado unificado para tratar o problema. Para isto, primeiro escolha o chamado original e encaminhe-o por e-mail para o endereço [dwapoiosvale@hp.com](mailto:dwapoiosvale@hp.com) e copiar [Vale.AM.SS1.Turno@accenture.com](mailto:Vale.AM.SS1.Turno@accenture.com), conforme o modelo.

Prezado,

Solicito a abertura de um MUI para o sistema **sgpweb (vale)** devido a causa do incidente afetando inserir lista de locais impactados ou "todas as localidades".

Utilizando o chamado **V-IM00000000** para acompanhamento.

Todos os chamados já abertos relacionados ao problema devem ser fechados como duplicados. Quando o incidente for resolvido, solicitar para o mesmo endereço de e-mail o encerramento do MUI.

## Stop/ Start

Em casos quando o sistema apresenta comportamento estranho sem ter sido feito alterações no mesmo e está afetando vários usuários, o primeiro procedimento a se tomar é solicitar um stop/ start do servidor. Ligue para o 108 (**0800-286 0108**) e solicite abertura de incidente baseado nó último incidente de stop/start aberto (V-SD008600394). Informe os sistemas impactados e a instância oc4j-pvt72.

## Trios

sgp web|admin. comercial|cartao > bandeira

sgp web|admin. comercial|cartao > contrato administradora cartao

sgp web|admin. comercial|faixas de chancela

sgp web|admin. comercial|parametros de fretamento

sgp web|admin. comercial|resumo movimento diario

sgp web|admin. comercial|tabela > desconto

sgp web|admin. comercial|tabela > preco despacho

sgp web|admin. comercial|tabela > preco passagem

sgp web|admin. de trem|fretamento

sgp web|admin. de trem|padrao > formacao

sgp web|admin. de trem|padrao > horario

sgp web|admin. de trem|programa > formacao

sgp web|cadastro basico|alta temporada

sgp web|cad basico|carro

sgp web|cad basico|classe

sgp web|cad basico|config impressora

sgp web|cad basico|contrato conta corrente

sgp web|cadastro basico|dependente

sgp web|cadastro basico|equipamento emissor cupom fiscal

sgp web|cad basico|motivo cancelamento

sgp web|cad basico|parametros act

sgp web|cad basico|parametros de ferrovia

sgp web|cad basico|passageiro ferrovia

sgp web|cad basico|passagem > autorizacao cortesia

sgp web|cad basico|passagem > autorizador cortesia

sgp web|cad basico|passagem > mensagem

sgp web|cad basico|passagem > tipo

sgp web|cad basico|ponto de venda

sgp web|cadastro basico|promocao para grupos

sgp web|cad basico|rota por ferrovia

sgp web|cadastro basico|suspensao beneficios act

sgp web|cad basico|tipo tarifa

sgp web|cad basico|vendedor

sgp web|despacho|bagagem

sgp web|despacho|encomenda

sgp web|ecf|ecf embarcado > exportacao

sgp web|ecf|ecf embarcado > importacao

sgp web|ecf|ecf fixo > cancelar ultimo cupom fiscal

sgp web|ecf|ecf fixo > emitir reducao z

sgp web|ecf|efc fixo > exportacao de dados

sgp web|interface financeira|cancelar nff / fatura conta corrente

sgp web|interface financeira|emissao de nff

sgp web|interface financeira|emissao fatura conta corrente

sgp web|login|login do sistema

sgp web|menu fiscal|arq mfd

sgp web|menu fiscal|cupom embarque

sgp web|menu fiscal|cupom embarque gratuidade

sgp web|menu fiscal|espelho mfd

sgp web|menu fiscal|identificacao paf-ect

sgp web|menu fiscal|leitura movimento diario

sgp web|menu fiscal|leitura movimento diario cupom embarque

sgp web|menu fiscal|leitura movimento diario cupom embarque gratuidade

sgp web|menu fiscal|lmfc

sgp web|menu fiscal|lmfs

sgp web|menu fiscal|lx

sgp web|menu fiscal|manifesto fiscais viagem

sgp web|menu fiscal|meios pagamento

sgp web|menu fiscal|movimento por ecf

sgp web|menu fiscal|tab. indice tecnico producao

sgp web|menu fiscal|tab. prod.

sgp web|menu fiscal|vendas do periodo

sgp web|monitoramento bac|8x5

sgp web|monitoramento bac|accenture 24x7|ilc

sgp web|monitoramento bac|accenture 24x7|smt

sgp web|monitoramento bac|bac probe|ilc

sgp web|passagem|cad passagem

sgp web|passagem|cancelamento

sgp web|passagem|emissao passagem internet

sgp web|passagem|fretamento

sgp web|passagem|remarcacao

sgp web|passagem|reserva

sgp web|passagem|reserva desconsiderar expiracao

sgp web|passagem|venda > cliente externo

sgp web|passagem|venda > configuracao impressora

sgp web|passagem|venda > conta corrente

sgp web|passagem|venda > funcionario/aposentado

sgp web|passagem|venda > nao remunerada

sgp web|relatorios|act por funcionario

sgp web|relatorios|chancelas

sgp web|relatorios|consulta disponibilidade 0800

sgp web|relatorios|contrato por cliente

sgp web|relatorios|cupons fiscais enviados

sgp web|relatorios|despacho > despacho por nf

sgp web|relatorios|despacho > movimento diario de despacho

sgp web|relatorios|despacho > movimento diario por vendedor

sgp web|relatorios|despacho > prestacao de contas por estacao

sgp web|relatorios|estatistica

sgp web|relatorios|faturamento

sgp web|relatorios|faturamento > faturas geradas

sgp web|relatorios|historico legado

sgp web|relatorios|leitura z

sgp web|relatorios|movimentacao financeira fretamento

sgp web|relatorios|painel movimentacao trem

sgp web|relatorios|passagem > canceladas

sgp web|relatorios|passagem > faturadas/canceladas

sgp web|relatorios|passagem > movimento diario de passagem

sgp web|relatorios|passagem > movimento diario por vendedor

sgp web|relatorios|passagem > passagem pro conta corrente

sgp web|relatorios|passagem > por nf

sgp web|relatorios|passagem > preco

sgp web|relatorios|passagem>cota de passagem

sgp web|relatorios|passagem>nao remunerada

sgp web|relatorios|passagem>nao remunerados gg/ba/cc/projeto

sgp web|relatorios|passagem>por tipo

sgp web|relatorios|passagem>vendidas mes e faturadas mes posterior

sgp web|relatorios|prestacao de contas por cliente

sgp web|relatorios|prestacao de contas por estacao

sgp web|relatorios|prestacao de contas por pdv

sgp web|relatorios|relatorio de mapa de assentos

sgp web|relatorios|relatorio de movimentacao de trem

sgp web|relatorios|relatorio estatico

sgp web|relatorios|taxa de ocupacao

sgp web|sgp web indisponivel|problema com todos os usuarios|smt

sgp web|sgp web indisponivel|problema somente na chave do usuario

# Mudança (Change)

Será responsabilidade sua o deploy em produção das correções realizadas no código devido a incidentes. A seguir é apresentada uma visão geral do tratamento da mudança:

1. Recebimento e captura do chamado
2. Tratamento da Falha
3. Teste Local
4. Deploy em DSV
5. Teste em DSV
6. Criação de mudança para deploy em HOM
7. Deploy em HOM
8. Validação da mudança
9. Criação de mudança para deploy em PRD
10. Deploy em PRD
11. Validação da mudança e correção do chamado junto com usuário
12. Encerramento do chamado.

Todos os passos são **obrigatórios**.

## Horário

A HP fornece uma grade de horários direcionada às mudanças, mas o sistema SGP Web necessita de um horário especial para o deploy, deste modo, deploys em HOM podem seguir o horário normal da HP, mas deploy em PRD precisa de abertura de janela emergencial, de 10:00 às 12:00, e apenas de segunda-feira a quinta-feira.

Em casos emergenciais, pode ser aberta uma janela emergencial fora dos horários descritos, mas será necessário acompanhar a mudança e ter pelo menos duas horas para monitorar o sistema após a mudança para garantir que tudo esteja funcionando.

## Abertura de mudança

Será necessário criar duas mudanças, uma para HOM e outro para PRD, depois deverá associá-las e seguir o fluxo de execução de ambas. Para mudanças relacionadas a incidentes, serão sempre abertas mudanças do tipo Padrão. Para homologação não é necessário aprovações, mas para Produção, devido janela específica do SGP Web, é necessário pedir a aprovação do Gestor de Produção, em tempo Richard Vieira, conforme modelo abaixo:

[SGPWEB] APROVAÇÃO DE DEPLOY [DD/MM/2014]::[14:00]

Prezado Richard,

Favor autorizar o deploy em Produção do sistema SGP Web para dia **dd/mm/2014** na janela **EMERGENCIAL** às **14:00hs**.

O deploy possui uma nova versão da aplicação desenvolvida para contemplar o(s) chamado(s):

***V-IM00000000***

Descrição do problema e da proposta de solução.

Change: nº Change

Obrigado!

### Padrão

**Título:** [SGPWEB] - [PRD/HOM]: Alteração

**Responsável TI:** Líder da equipe para Padrão, LIP para Normal

**Líder Técnico:** C0238493 - Emerson

**Detalhamento:**

Deploy da aplicação SGP Web em ambiente de *homologação/produção* para atender as correções de chamado:

*Número do chamado*

*Descrição do chamado*

*Benefícios*

- Tem envolvimento da HP: Sim. Deploy em *homologação/produção*.

- Tem mudanças complementares da HP: Não

- Seguiu a trilha corretamente: *DEV não possui mudança/Deploy em Homologação mudança número*.

- As aplicações e localidades foram informadas corretamente: Sim

(apenas Emergencial)

- Porque agora?

- Impacto se não for efetuada

**Plano de Implantação:**

Executar backup do arquivo do sistema (.ear) em Produção no servidor prd298 (apenas PRD)

Executar deploy do novo ear no servidor *nome do servidor*

Verificar aplicação: "Smoke Test"

**Plano de volta:**

Deploy do ear da versão anterior, salva em backup, nos servidores de *homologação/produção*

**Grupo:** ADM E SUPORTE A TECNOLOGIA **Analista:** C0238493

### Escalonamento

A tabela a seguir apresenta, na ordem, os contatos a serem inseridos na tela “Escalonamento”. Insira apenas os referentes a mudança Padrão:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Líder Técnico – Analista AM - Accenture |  | PADRÃO |
| Líder Técnico – Líder do Analista AM - Accenture |  | NORMAL |
| Líder Imediato do Líder Técnico |  | AMBAS |
| Responsável TI - Líder do Analista AM - Accenture |  | PADRÃO |
| Responsável TI - Marcelo Borges - Vale | +55 27 3333-5865 | NORMAL |
| LIP/Gestor de Produção - Marcelo Borges - Vale | +55 27 3333-5865 | PADRÃO |
| Gestor de Produção - Richard Vieira – Vale | + 55 27 3333-5792 Carrier (835) | AMBAS |
| <Uma linha para cada área envolvida adicional (UNILOG Ferrovia, SEGUR, etc> |  | NORMAL |
| HP Change Coordinator (Plantão) | +55 11 4399-6171 | AMBAS |
| HP Change Coordinator (Em horário de trabalho) | +55 11 9 9969-8618 | AMBAS |
| HP Service Manager - Monica Rodrigues | +55 11 9 9645-5443 | AMBAS |
| Vale IT Transition (Plantão) - Vale Change Management | +55 27 8884-8132 | AMBAS |
| Vale IT Service Transition Manager - Thiamo Duarte (on-call) | +55 27 9244-6888 | AMBAS |
| Vale IT Service Transition Manager - Patrícia Moura (on-call) | +55 21 8491-0930 | AMBAS |

## Planejamento de Deploy

Será necessário mandar solicitação para a equipe HP requerendo o deploy em homologação, seguindo o padrão abaixo e anexando os respectivos documentos PPs. Para mudanças em Produção, também é necessário anexar a autorização do gestor de Produção. A solicitação pode ser feita com prazo de até uma hora antes da mudança.

### Solicitação à HP

Enviar para:

[EHProdSupBR-MR-PP@hp.com](mailto:EHProdSupBR-MR-PP@hp.com) e [PS\_PP@vale.com](mailto:PS_PP@vale.com)

VALE :: [SGPWEB] :: Janela de [DEPLOY] :: Data - [DD/MM/AAAA] :: Horário - [HH:00] - [HOM234] [HOM235] [EMERGENCIAL]

VALE :: [SGPWEB] :: Janela de [DEPLOY] :: Data - [DD/MM/AAAA] :: Horário - [HH:00] - [PRD296] [PRD297] [PRD298] [EMERGENCIAL]

Prezados,

Solicito o deploy da aplicação SGPWeb em ambiente de PRODUÇÃO (PRD296, PRD297 e PRD298)/HOMOLOGAÇÃO (HOM234 e HOM235) para o dia **DD/MM/AAAA** na janela **EMERGENCIAL** das **10:00:00**, conforme documentos em anexo, aprovação do gestor de produção abaixo e registrado na mudança **000000/2013.**

Segue descrição da mudança:

***V-IM00000000:***

Descrição da mudança

 A fim de prevenir possíveis falhas de comunicação, gostaria de uma confirmação do recebimento deste e-mail.

**FAVOR EXECUTAR O DEPLOY EM APENAS UM SERVIDOR POR VEZ, PARA EVITAR A INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA.**

Esta mudança já foi autorizada conforme e-mail abaixo.

Qualquer dúvida, estaremos à disposição.

### Formulários PP



### Aviso de Deploy

Para deploy em produção, é necessário fazer a comunicação aos normativos. Em adição, enviar mensagem para as equipes de atendimento ao cliente das ferrovias:

[tayane.fonseca@vale.com](mailto:tayane.fonseca@vale.com); [ananda.santos@vale.com](mailto:ananda.santos@vale.com); [lincoln.damata@agencia3.com.br](mailto:lincoln.damata@agencia3.com.br); [everton.paiva@telco.com.br](mailto:everton.paiva@telco.com.br); raphaela.costa@vale.com

[elter.mateus@vale.com](mailto:elter.mateus@vale.com); [hugo.lima@vale.com](mailto:hugo.lima@vale.com); [david.cristhian@vale.com](mailto:david.cristhian@vale.com); [cleiton.raposo@vale.com](mailto:cleiton.raposo@vale.com); [italo.carvalho@vale.com](mailto:italo.carvalho@vale.com); [marcelo.borges@vale.com](mailto:marcelo.borges@vale.com); [luana.carlos@vale.com](mailto:luana.carlos@vale.com);

C0143883 (Virginia Reis) <c0143883@vale.com>; C0283853 (Vanuza IC (Socicam)) <C0283853@vale.com>; C0144006 (Priscila Lima) <c0144006@vale.com>; C0143990 Vendedor Passagem Trem (c0143990@vale.com)

[SGPWEB] AVISO DE DEPLOY [**DD/MM/AAAA]::[ HH:MI]**

Prezados,

Informamos que nesta **quarta-feira**, dia **DD/MM/AAAA** às **HH:00:00** ocorrerá novo deploy do sistema SGP Web contemplando as correções descritas abaixo, podendo haver indisponibilidade momentânea.

Qualquer dúvida, estaremos à disposição.

***V-IM00000000:***

Descrição da mudança

Change: 098437/2013

# Contatos

## Normativos das Ferrovias

### EFVM

* Elter Lupo Matheus:
  + [elter.mateus@vale.com](mailto:elter.mateus@vale.com)
  + (27) 3333-6098
  + (27) 99754-9654
* Hugo Lima:
  + [hugo.lima@vale.com](mailto:hugo.lima@vale.com)
  + (27) 3333-6579
  + (27) 98174-6284

### EFC

* Ítalo Carvalho:
  + [italo.carvalho@vale.com](mailto:italo.carvalho@vale.com)
  + 866-5152
* Cleiton Raposo:
  + [cleiton.raposo@vale.com](mailto:cleiton.raposo@vale.com)
  + (98) 3218-6203

### FCA

* David Cristhian
  + [david.cristhian@vale.com](mailto:david.cristhian@vale.com)
  + (32) 3371-8485
  + 835 2323

## LIP

* Marcelo Borges (01319673):
  + [marcelo.borges@vale.com](mailto:marcelo.borges@vale.com)
  + +55 27 3333-5865

## Gestor de Produção

* Richard Vieira
  + [richard.vieira@vale.com](mailto:richard.vieira@vale.com)
  + + 55 27 3333-5792 Carrier (835)

## Accenture

* Mauro Leite (Lider de projeto, conhecimento do sistema e processos associados ao SGP Web)
  + [mauro.leite@accenture.com](mailto:mauro.leite@accenture.com)
* Alécia Ribeiro (Responsável por mudanças, monitoramento de changes e acompanhamento nas reuniões. Também ajuda com RCAs e Problems)
  + [alecia.ribeiro@accenture.com](mailto:alecia.ribeiro@accenture.com)

# Links

## Chamados

<https://am.serviceportal.hp.com/smp/WorkplaceServices.aspx>  
<https://am-p.serviceportal.hp.com/smp/WorkplaceServices.aspx>

## Change/Mudança (VPN)

<http://servicemanager/sm/index.do?lang=en>

## Sisdeman

<http://prd029/sisdeman/>