

# **MANUAL DO PROCESSO DE ESCALATION**

**Gerência de Outsourcing TI |GOI**

**São Paulo – 2022**

**Versão 1.0**

**Operação de Outsourcing - Secretaria Estadual da Saúde**



Portfólio

**Assessoria**

Berli Garcia Filho

**Superintendente**

Jorge Antônio Weschenfelder

**Gerência**

Jobson Nunes

**Coordenação**

David Ramos

**Liderança**

Julia Souza Pimenta



## SUMARIO

1. OBJETIVO.....	4
2. ESCOPO .....	4
3. DEFINIÇÕES.....	4
4. POLÍTICAS E DIRETRIZES .....	5
5. FLUXO DO PROCESSO .....	6
6. MONITORAMENTO NOTURNO.....	6
6.1. Monitoramento Zabbix .....	6
6.2. Roteadores, Interruptores, Switches e Data center .....	7
6.3. Servidores Windows - Para ocorrências de níveis “Alta” e “Médio” .....	7
6.4. Servidores Linux - Para ocorrências nível “Alta” .....	7
6.5. Servidores Linux - Para ocorrências nível “Médio” .....	8
6.6. Banco de Dados – Para ocorrências nível “Alta” .....	8
7. Histórico de Versões.....	11
8. REFERÊNCIAS .....	11



## 1. OBJETIVO

Definir o Processo de Escalation, da Operação de Outsourcing - Secretaria de Estado da Saúde (SES S. Paulo).

## 2. ESCOPO

Este processo tem como propósito definir o gerenciamento de Escalation da Operação de Outsourcing - Secretaria de Estado da Saúde (SES S. Paulo), garantindo que o escalonamento de incidentes aconteça, mesmo quando um funcionário não conseguir resolvê-lo entregando assim a tarefa a um funcionário mais experiente ou especializado.

## 3. DEFINIÇÕES

Em geral, a central de atendimento está no centro do escalonamento de incidente. Se o primeiro respondente não conseguir resolver o incidente, ele volta para a central de atendimento, a qual encaminha o item para a próxima linha de defesa apropriada. O funcionário é responsável por qualquer escalonamento necessário (além de congelar novos lançamentos no caso de um incidente pressionar a equipe além do limite de tempo de inatividade aceitável de acordo com o SLA). O escalonamento pode ocorrer por meio de processos predefinidos dentro dessas equipes e ou entre elas.

**Escalonamento:** É uma atividade que obtém recursos adicionais quando estes são necessários para atender o nível de serviço ou expectativas dos usuários. O escalonamento pode ser necessário dentro de qualquer processo de gerenciamento de serviços de TI, porém é mais comumente associado ao Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas. Existem dois tipos de escalonamento: Escalonamento funcional e Escalonamento hierárquico.

**Escalonamento funcional:** informar ou envolver profissionais com noções mais específicas sobre os serviços ou itens de configuração relacionados aos incidentes.



Portfólio

**Escalonamento hierárquico:** informar ou envolver níveis mais altos da administração para ajudar na mitigação ou resolução de um incidente

#### 4. POLÍTICAS E DIRETRIZES

Siga estas diretrizes e caminhos de escalonamento para qualquer problema que exija escalonamento.

##### Quando escalar:

- Em caso de falha no processo ou incidente, se necessário;
- Para garantir um escalonamento eficaz:
  - ✓ Escalonar em sequência, um nível de cada vez, permitindo tempo suficiente para entregar resultados suficientes antes de iniciar o próximo nível;
- Para todos os escalonamentos após o Nível 2, se nenhuma resposta por e-mail for recebida, você deve fazer uma ligação.

##### Quando esperar uma resposta:

- O contato de escalonamento relevante define expectativas claras sobre atualizações de escalonamento e planos de ação;
- Se você acha que um escalonamento não está recebendo o foco apropriado, solicite o escalonamento para o próximo nível.

Nível	Escalonamento
1	Entre em contato com o Service Desk
2	Coordenador Service Desk
3	Equipe de Recuperação N3 (Acionamento)
4	Coordenador Data Center
5	Gerente Data Center



## 5. FLUXO DO PROCESSO

O fluxo do processo está disponível em nossa rede:

\\nas\nas\CPS\GIS\CIC\PRODESP-Outsourcing\PROCESSOS  
SES\GERENCIAMENTO\Gerenciamento Escalation

## 6. MONITORAMENTO NOTURNO

### 6.1. Monitoramento Zabbix

Link de acesso: <http://monitoramento.sessp.gov.br/zabbix/index.php>

É dever da equipe noturna monitorar e acionar os responsáveis considerando que os especialistas não se encontram em horário de expediente.

Abaixo os nomes dos especialistas e suas respectivas filias:

Problemas por gravidade		
Grupo de hosts ▲		
01_SES - Roteadores	Kefrem	(11) 99261-0891
02_SES - Interruptores		
03_SES - Switches_Datacenter		
04_SES - Servidores Windows	Bernardo	(11) 963927211
Servidores Linux	Diogo	(11) 96853-9043

**OBS.:** O contato do Especialista de **Banco de Dados** deve ser obtido através do link 10.200.80.6/sobreaviso-cooc.



Portfólio

## 6.2. Roteadores, Interruptores, Switches e Data center.

- Priorizar Hospitais e Medex
- Para casos de desastre de Hospitais e Medex **acionar especialista**
- Não é necessário abrir chamado para Link Wan, apenas Lan, pois links Wan são abertos automaticamente.
- Período noturno ignora Link Cefor e Sucen

Exemplo de desastre com acionamento de especialista:

04:17:10	021474-13_RT01-Hospital Dr Arnaldo Pezzuti Cavalcanti, 021474-13_RT02-Hospital Dr Arnaldo Pezzuti Cavalcanti	Sistema - Os links ( PRINCIPAL e BACKUP ) desta localidade não estão respondendo (ICMP)	2h 31m 52s	Não
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	------------	-----

Exemplo: RT0 link Cefor – Sucen:

Tempo ▼	Informações	Hospedeiro	Problema + Gravidade	Duração	Confirmar	Ações
2022-07-05 21:21:15		015960-09_RT0-CEFOR-Escola do Governo, Franco da Rocha	Sistema - Uma interface LAN (10.140.6.1) parou de responder (ICMP)   +15min	5h 55m 53s	Não	
2022-07-05 19:01:25		012918-07_RT0-SUCEN-França	Sistema - O link parou de responder (ICMP)   +15min	8h 15m 43s	Sim	1 2

## 6.3. Servidores Windows - Para ocorrências de níveis “Alta” e “Médio”

Abrir chamado via OTRS, acionar especialista e informar ocorrência no Grupo de monitoramento no TEAMS.

## 6.4. Servidores Linux - Para ocorrências nível “Alta”

- 1º Entrar em contato com especialista
- 2º Abrir chamado via OTRS e transferir para SO.
- 3º Notificar ocorrência no Grupo de monitoramento no TEAMS

**OBS.:** Até esta presente atualização desconsiderar Link de Backup e servidor Bagda.



Portfólio

### 6.5. Servidores Linux - Para ocorrências nível “Médio”

1º Abrir chamado via OTRS e transferir para SO.

2º Notificar ocorrência no Grupo de monitoramento no TEAMS

### 6.6. Banco de Dados – Para ocorrências nível “Alta”

1º Verificar Escala de Sobreaviso através do Link : 10.200.80.6/sobreaviso-cooc e entrar em contato com o Especialista identificado na tabela.

2º Abrir chamado via OTRS e transferir para BD.

3º Notificar ocorrência no Grupo de monitoramento no TEAMS

#### Simplificação para acionamento

Especialista	Contato	Especialidade	Desastre	Alta
Kefrem	(11)99261-0891	Roteadores	Medex e Hospitais. Acionar especialista Ignorar Link Cefor e Sucen	Medex e Hospitais. Abrir chamado para rede Wan Ignorar Link Cefor e Sucen
		Interruptores	Medex e Hospitais. Acionar especialista Ignorar Link Cefor e Sucen	Medex e Hospitais. Abrir chamado para rede Wan Ignorar Link Cefor e Sucen
		Switches_Datacenter	Medex e Hospitais. Acionar especialista Ignorar Link Cefor e Sucen	Medex e Hospitais. Abrir chamado para rede Wan Ignorar Link Cefor e Sucen



Portfólio



<b>Bernardo</b>	(11)96392-7211	Servidores Windows	Acionar especialista, Chamado, Teams	Acionar especialista, Chamado, Teams
<b>Diogo</b>	(11)96853-9043	Servidores Linux	Acionar especialista, Chamado, Teams Ignorar Bagda, Madiah Backup	Acionar especialista, Chamado, Teams Ignorar Bagda, Madiah Backup
Verificar Escala de Sobreaviso através do Link : 10.200.80.6/sobreaviso-cooc	Verificar Escala de Sobreaviso através do Link : 10.200.80.6/sobreaviso-cooc	Banco de Dados	Acionar especialista, Chamado, Teams	Acionar especialista, Chamado, Teams

### Urls monitoradas no período noturno

Urls monitoradas no período noturno	
01	<a href="http://sivisa.saude.sp.gov.br/sivisa/">http://sivisa.saude.sp.gov.br/sivisa/</a>
02	<a href="https://www.sani.saude.sp.gov.br/">https://www.sani.saude.sp.gov.br/</a>
03	<a href="https://gal.saude.sp.gov.br/gal/">https://gal.saude.sp.gov.br/gal/</a>
04	<a href="http://ctxses.saude.sp.gov.br">http://ctxses.saude.sp.gov.br</a>
05	<a href="http://sistema3.saude.sp.gov.br/apacaih/">http://sistema3.saude.sp.gov.br/apacaih/</a>
06	<a href="http://www.saude.sp.gov.br">http://www.saude.sp.gov.br</a>
07	<a href="http://codes.saude.sp.gov.br">http://codes.saude.sp.gov.br</a>
08	<a href="https://crh.saude.sp.gov.br/dig">https://crh.saude.sp.gov.br/dig</a>
09	<a href="http://ses.saude.sp.gov.br">http://ses.saude.sp.gov.br</a>
10	<a href="http://www.ial.sp.gov.br">http://www.ial.sp.gov.br</a>
11	<a href="http://www.siscoa.saude.sp.gov.br/">http://www.siscoa.saude.sp.gov.br/</a>
12	<a href="https://caf.saude.sp.gov.br/">https://caf.saude.sp.gov.br/</a>
13	<a href="https://acaojudicial.saude.sp.gov.br/">https://acaojudicial.saude.sp.gov.br/</a>
14	<a href="http://www.aih.saude.sp.gov.br">http://www.aih.saude.sp.gov.br</a>
15	<a href="https://balcao.saude.sp.gov.br/login.php?url=https%3A%2F%2Fbalcao.saude.sp.gov.br%2Fgollem%2F&amp;app=gollem">https://balcao.saude.sp.gov.br/login.php?url=https%3A%2F%2Fbalcao.saude.sp.gov.br%2Fgollem%2F&amp;app=gollem</a>
16	<a href="https://bolsistas.saude.sp.gov.br/bol/login.php">https://bolsistas.saude.sp.gov.br/bol/login.php</a>
17	<a href="https://cdr.saude.sp.gov.br/">https://cdr.saude.sp.gov.br/</a>
18	<a href="https://censocovid19.saude.sp.gov.br/">https://censocovid19.saude.sp.gov.br/</a>
19	<a href="https://cgapregao.saude.sp.gov.br/login.php?url=https%3A%2F%2Fcgapregao.saude.sp.gov.br%2Fgollem%2F&amp;app=gollem">https://cgapregao.saude.sp.gov.br/login.php?url=https%3A%2F%2Fcgapregao.saude.sp.gov.br%2Fgollem%2F&amp;app=gollem</a>



20	<a href="https://consultaservidor.saude.sp.gov.br/">https://consultaservidor.saude.sp.gov.br/</a>
21	<a href="https://crh.saude.sp.gov.br/aval/">https://crh.saude.sp.gov.br/aval/</a>
22	<a href="https://www.cross.saude.sp.gov.br/">https://www.cross.saude.sp.gov.br/</a>
23	<a href="http://cursosdeformacao.saude.sp.gov.br">http://cursosdeformacao.saude.sp.gov.br</a>
24	<a href="https://fechamento.saude.sp.gov.br">https://fechamento.saude.sp.gov.br</a>
25	<a href="https://gestaopessoal.saude.sp.gov.br/">https://gestaopessoal.saude.sp.gov.br/</a>
26	<a href="https://intranet.ial.sp.gov.br/portal.login.action?redir=/">https://intranet.ial.sp.gov.br/portal.login.action?redir=/</a>
27	<a href="https://kumo.saude.sp.gov.br/">https://kumo.saude.sp.gov.br/</a>
28	<a href="https://medcovid.saude.sp.gov.br/#/app/sessions/signIn">https://medcovid.saude.sp.gov.br/#/app/sessions/signIn</a>
29	<a href="https://meetings.saude.sp.gov.br/">https://meetings.saude.sp.gov.br/</a>
30	<a href="https://ouvidores.saude.sp.gov.br/app_Login/">https://ouvidores.saude.sp.gov.br/app_Login/</a>
31	<a href="https://periodicos.saude.sp.gov.br/">https://periodicos.saude.sp.gov.br/</a>
32	<a href="https://portaldenoticias.saude.sp.gov.br/">https://portaldenoticias.saude.sp.gov.br/</a>
33	<a href="http://www.portaldefinancas.saude.sp.gov.br/">http://www.portaldefinancas.saude.sp.gov.br/</a>
34	<a href="https://registrodepreco.saude.sp.gov.br/login.php?url=https%3A%2F%2Fregistrodepreco.saude.sp.gov.br%2Fgollem%2F&amp;app=gollem">https://registrodepreco.saude.sp.gov.br/login.php?url=https%3A%2F%2Fregistrodepreco.saude.sp.gov.br%2Fgollem%2F&amp;app=gollem</a>
35	<a href="https://sbucal.saude.sp.gov.br/">https://sbucal.saude.sp.gov.br/</a>
36	<a href="http://seloamigodoidoso.saude.sp.gov.br/">http://seloamigodoidoso.saude.sp.gov.br/</a>
37	<a href="https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/">https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/</a>
38	<a href="http://sistema.saude.sp.gov.br">http://sistema.saude.sp.gov.br</a>
39	<a href="http://sistema2.saude.sp.gov.br">http://sistema2.saude.sp.gov.br</a>
40	<a href="http://sistema5.saude.sp.gov.br">http://sistema5.saude.sp.gov.br</a>
41	<a href="https://sives.saude.sp.gov.br/">https://sives.saude.sp.gov.br/</a>
42	<a href="https://vigent.saude.sp.gov.br/sisaweb/">https://vigent.saude.sp.gov.br/sisaweb/</a>

### Para casos de instabilidade com reestabelecimento do link:

1º Abrir chamado OTRS

2º Notificar ocorrência no grupo de monitoramento no TEAMS

### Para casos de queda sem reestabelecimento do Link:

1º Entrar em contato com especialista

2º Abrir chamado via OTRS e transferir para SO.

3º Notificar ocorrência no grupo de monitoramento no TEAMS.



Portfólio

## 7. Histórico de Versões

Data de atualização	Versão	Procedimento	O que foi feito	Alterações Realizadas	Item
23/11/2022	1.0	Monitoramento Noturno	Criação	Incluso procedimento de acionamento equipe Banco de Dados	6
25/11/2022	1.0	N/A	Alteração liderança	Retirado Kathya esteves e mantido Janilton Souza	N/A
02/03/2023	1.0	N/A	Alteração Liderança	Liderança Atualizada	N/A

## 8. REFERÊNCIAS

ITIL 4

Glossário ITIL 4

[Glossário-ITIL-4-Fnd-português-v122 Pages 1-50 - Flip PDF Download | FlipHTML5](#)



Portfólio