**MANUAL DO PROCESSO DE ESCALATION**

**Gerência de Outsourcing TI |GOI**

**São Paulo – 2022**

**Versão 1.0**

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

**Assessoria**

Berli Garcia Filho

**Superintendente**

Jorge Antônio Weschenfelder

**Gerência**

Jobson Nunes​

**Coordenação**

David Ramos

**Liderança**

Julia Souza Pimenta

**SUMARIO**

[1. OBJETIVO 4](#_Toc120091214)

[2. ESCOPO 4](#_Toc120091215)

[3. DEFINIÇÕES 4](#_Toc120091216)

[4. POLÍTICAS E DIRETRIZES 5](#_Toc120091217)

[5. FLUXO DO PROCESSO 6](#_Toc120091218)

[6. MONITORAMENTO NOTURNO 6](#_Toc120091219)

[6.1. Monitoramento Zabbix 6](#_Toc120091220)

[6.2. Roteadores, Interruptores, Switches e Data center. 7](#_Toc120091221)

[6.3. Servidores Windows - Para ocorrências de níveis “Alta” e “Médio” 7](#_Toc120091222)

[6.4. Servidores Linux - Para ocorrências nivel “Alta” 7](#_Toc120091223)

[6.5. Servidores Linux - Para ocorrências nivel “Médio” 8](#_Toc120091224)

[6.6. Banco de Dados – Para ocorrências nivel “Alta” 8](#_Toc120091225)

[7. Histórico de Versões 11](#_Toc120091226)

[8. REFERÊNCIAS 11](#_Toc120091227)

# OBJETIVO

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

# 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.

# 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.

.

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

# POLÍTICAS E DIRETRIZES

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

**Quando escalonar:**

* 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 |

# FLUXO DO PROCESSO

O fluxo do processo está disponível em nossa rede:

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

# MONITORAMENTO NOTURNO

## Monitoramento Zabbix

Link de acesso: [**http://monitoramento.sessp.gov.br/zabbix/index.php**](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 doa especialistas e suas respectivas filas:**

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

**Kefrem**

**(11) 99261-0891**

**(11) 963927211**

**(11) 96853-9043**

**Bernardo**

**Diogo**

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

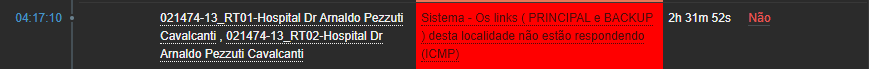
## Roteadores, Interruptores, Switches e Data center.

* 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 desatre com acionamento de especialista:



Exemplo: RT0 link Cefor – Sucen:

Uma imagem contendo Tabela

Descrição gerada automaticamente

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

Abrir chamado via OTRS, acionar especialista e informar ocorrência no[Grupo de monitamento no TEAMS](https://teams.microsoft.com/_?tenantId=3a78b0cd-7c8e-4929-83d5-190a6cc01365#/conversations/19:fbf2b1eba37a442db420e91dc4c8271c@thread.v2?ctx=chat).

## Servidores Linux - Para ocorrências nivel “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](https://teams.microsoft.com/_?tenantId=3a78b0cd-7c8e-4929-83d5-190a6cc01365#/conversations/19:fbf2b1eba37a442db420e91dc4c8271c@thread.v2?ctx=chat)

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

## Servidores Linux - Para ocorrências nivel “Médio”

1º Abrir chamado via OTRS e transferir para SO.

2º Notificar ocorrência no [Grupo de monitoramento no TEAMS](https://teams.microsoft.com/_?tenantId=3a78b0cd-7c8e-4929-83d5-190a6cc01365#/conversations/19:fbf2b1eba37a442db420e91dc4c8271c@thread.v2?ctx=chat)

## Banco de Dados – Para ocorrências nivel “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](https://teams.microsoft.com/_?tenantId=3a78b0cd-7c8e-4929-83d5-190a6cc01365#/conversations/19:fbf2b1eba37a442db420e91dc4c8271c@thread.v2?ctx=chat)

**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 |
|  |  |  |  |  |
| **Bernardo** | (11)96392-7211 | Servidores Windows | Acionar especialista, Chamado, Teams | Acionar especialista, Chamado, Teams |
|  |  |  |  |  |
| **Diogo** | (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** | <http://sivisa.saude.sp.gov.br/sivisa/> |
| **02** | <https://www.sani.saude.sp.gov.br/> |
| **03** | <https://gal.saude.sp.gov.br/gal/> |
| **04** | [http://ctxses.saude.sp.gov.br](http://ctxses.saude.sp.gov.br/) |
| **05** | <http://sistema3.saude.sp.gov.br/apacaih/> |
| **06** | [http://www.saude.sp.gov.br](http://www.saude.sp.gov.br/) |
| **07** | [http://codes.saude.sp.gov.br](http://codes.saude.sp.gov.br/) |
| **08** | <https://crh.saude.sp.gov.br/dig> |
| **09** | [http://ses.saude.sp.gov.br](http://ses.saude.sp.gov.br/) |
| **10** | [http://www.ial.sp.gov.br](http://www.ial.sp.gov.br/) |
| **11** | <http://www.siscoa.saude.sp.gov.br/> |
| **12** | <https://caf.saude.sp.gov.br/> |
| **13** | <https://acaojudicial.saude.sp.gov.br/> |
| **14** | [http://www.aih.saude.sp.gov.br](http://www.aih.saude.sp.gov.br/) |
| **15** | <https://balcao.saude.sp.gov.br/login.php?url=https%3A%2F%2Fbalcao.saude.sp.gov.br%2Fgollem%2F&app=gollem> |
| **16** | <https://bolsistas.saude.sp.gov.br/bol/login.php> |
| **17** | <https://cdr.saude.sp.gov.br/> |
| **18** | <https://censocovid19.saude.sp.gov.br/> |
| **19** | <https://cgapregao.saude.sp.gov.br/login.php?url=https%3A%2F%2Fcgapregao.saude.sp.gov.br%2Fgollem%2F&app=gollem> |
| **20** | <https://consultaservidor.saude.sp.gov.br/> |
| **21** | <https://crh.saude.sp.gov.br/aval/> |
| **22** | <https://www.cross.saude.sp.gov.br/> |
| **23** | [http://cursosdeformacao.saude.sp.gov.br](http://cursosdeformacao.saude.sp.gov.br/) |
| **24** | [https://fechamento.saude.sp.gov.br](https://fechamento.saude.sp.gov.br/) |
| **25** | <https://gestaopessoal.saude.sp.gov.br/> |
| **26** | <https://intranet.ial.sp.gov.br/portal.login.action?redir=/> |
| **27** | <https://kumo.saude.sp.gov.br/> |
| **28** | <https://medcovid.saude.sp.gov.br/#/app/sessions/signIn> |
| **29** | <https://meetings.saude.sp.gov.br/> |
| **30** | <https://ouvidorses.saude.sp.gov.br/app_Login/> |
| **31** | <https://periodicos.saude.sp.gov.br/> |
| **32** | <https://portaldenoticias.saude.sp.gov.br/> |
| **33** | <http://www.portaldefinancas.saude.sp.gov.br/> |
| **34** | <https://registrodepreco.saude.sp.gov.br/login.php?url=https%3A%2F%2Fregistrodepreco.saude.sp.gov.br%2Fgollem%2F&app=gollem> |
| **35** | <https://sbucal.saude.sp.gov.br/> |
| **36** | <http://seloamigodoidoso.saude.sp.gov.br/> |
| **37** | <https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/> |
| **38** | [http://sistema.saude.sp.gov.br](http://sistema.saude.sp.gov.br/) |
| **39** | [http://sistema2.saude.sp.gov.br](http://sistema2.saude.sp.gov.br/) |
| **40** | [http://sistema5.saude.sp.gov.br](http://sistema5.saude.sp.gov.br/) |
| **41** | <https://sives.saude.sp.gov.br/> |
| **42** | <https://vigent.saude.sp.gov.br/sisaweb/> |

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

1º Abrir chamado OTRS

2º Notificar ocorrência no [grupo de monitoramento no TEAMS](https://teams.microsoft.com/_?tenantId=3a78b0cd-7c8e-4929-83d5-190a6cc01365#/conversations/19:fbf2b1eba37a442db420e91dc4c8271c@thread.v2?ctx=chat)

**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](https://teams.microsoft.com/_?tenantId=3a78b0cd-7c8e-4929-83d5-190a6cc01365#/conversations/19:fbf2b1eba37a442db420e91dc4c8271c@thread.v2?ctx=chat).

# 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 |

# REFERÊNCIAS

ITIL 4

Glossário ITIL 4

[Glossário-ITIL-4-Fnd-português-v122 Pages 1-50 - Flip PDF Download | FlipHTML5](https://fliphtml5.com/yzgiq/uyfx/basic)