



SCOO 002

Procedimiento para el escalamiento de alertas de equipos IBM para Scotiabank

SERVICIO:	
TIPO DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
NOMBRE:	Procedimiento para el escalamiento de alertas de equipos IBM para Scotiabank
CÓDIGO:	SCOO 001
VERSIÓN	V.1.0
FECHA	21 de Noviembre del 2014

Indice General

Historia del Documento	3
Ubicación del Documento.....	3
Historia de Revisiones.....	3
Aprobaciones.....	3
Distribución	3
Objetivo.....	3
Frecuencia	3
Roles	3
Procedimiento para el escalamiento de alertas de equipos IBM para Scotiabank	4

Historia del Documento

Ubicación del Documento

El documento original se encuentra en la siguiente ubicación física dentro del Centro de Cómputo de IBM Perú:

Base de Datos: Procedimientos del CCS en el servidor d24adb02

Historia de Revisiones

Fecha de revisión	Autor del cambio	Motivo del cambio	Resumen de cambios
20/11/2014	Fernando Herrera Reisman	Creación	Creación de Procedimiento para el escalamiento de alertas de equipos IBM para Scotiabank.

Aprobaciones

Este documento tiene las siguientes aprobaciones:

Nombre	Cargo
Giovanni Zamalloa	Gerente de Proyecto Scotiabank
Rafael Anduaga	Gerente de Proyecto IBM

Distribución

Este documento ha sido distribuido a :

Cargo
Gerente de Proyecto de SCOTIABANK
Gerente de Proyecto IBM
Gestor de Operaciones
Coordinador de Operaciones
Operador del Centro de Computo de IBM y de SCOTIABANK

Objetivo

- Definir los pasos a seguir para el escalamiento de alertas de equipos IBM para Scotiabank

Frecuencia

- Diaria

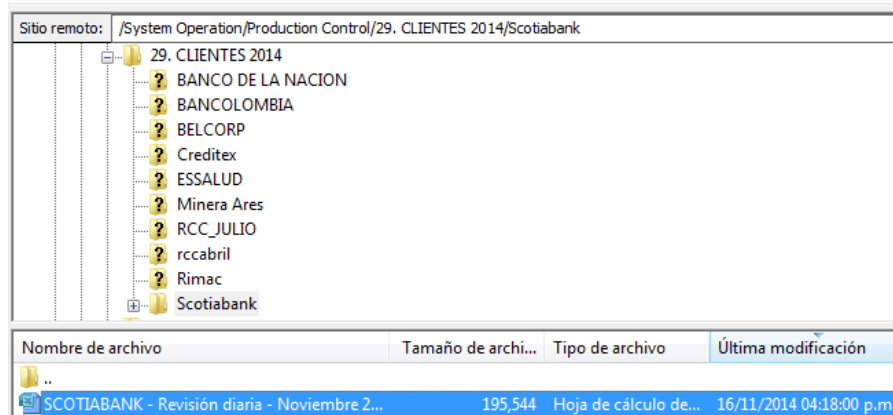
Roles

- Operador del Centro de Cómputo.
- Gerente de Proyecto.
- Especialista de IRM.
- Especialista de HW.

Procedimiento para el escalamiento de alertas de equipos IBM para Scotiabank

a) REALIZAR LA TAREA DIARIA REALIZAR REVISIÓN GENERAL DE INFRAESTRUCTURA EN EL NUEVO DATA CENTER (DCLM2)

- El Operador descargará el libro "SCOTIABANK - Revisión diaria - MMAAAA.xlsx" ubicado en la siguiente ruta del file server:



- Realizar la revisión en DCLM2, en caso encuentre algún equipo alertado de IBM para Scotiabank se deberá registrar como se muestra en el ejemplo y se deberá continuar con el siguiente paso.

L	M	N	O	P	Q	V	W	X	Y
SCOTIABANK Revision Diaria Equipos									
SCOTIA	IBM	SCOTIA	SCOTIA	IBM	SCOTIA	Equipo	Serie	Observaciones	IN Al Team de IRM
AS31	AT31 Storage System Gem 3 Type 2802-1H SNR 178-25105 Ubicación 7 RUJ 25-26 Led Alarm: Color naranja	AS34	AR34	AP34 BIG IP Big07 1241s RUJ 15-16 Led Alarm: Color naranja	DCON R-10			SE ENCUENTRA ALERTADO	

2. FLUJO DE ESCALAMIENTO

- El operador generará ticket de incidente al team de IRM, el cual se registrará en el libro de revisión diaria del cliente y se comunicará telefónicamente con el especialista de IRM de turno.
- Una vez escalado el incidente el operador deberá enviar libro de revisión diaria utilizando el stationary que se encuentra en el repositorio de Lotus Note del team de Operaciones.
- Si la alerta fuera recurrente, el team de Operaciones deberá escalar nuevamente la alerta al team de IRM y mantener informado a Service Management (SM) por correo.

SM de la cuenta:

Pablo Saavedra
Piero Matriciani
Rafael Anduaga

psaavedra@pe.ibm.com
pmatrici@pe.ibm.com
randuaga@pe.ibm.com

#0168854, 994606422
#0204511, 994606800
#0204447, 994606988

- d) El team de IRM responderá sobre la nota inicial(correo de alertas) con el detalle de la llamada generada. Esto, con la finalidad de que tanto el cliente como IBM cuente con detalle de la acción que se ha tomado. Con esta información, SM solicitará los accesos para el personal de HW al DCLM2.
- e) Cada vez que HW realice alguna validación, revisión y/o mantenimiento deberá comunicarse por teléfono con SM y enviar un correo con el status al team de SysOps(Operador BCRS/Peru/IBM), Service Management(Rafael Alfredo Anduaga/Peru/IBM, Piero Matriciani/Peru/IBM, Pablo Javier Saavedra/Peru/IBM,) e IRM(Christian Branny Manco/Peru/IBM, Miguel Dante Garcia/Peru/IBM).