



## **BCRS-002**

### **Escalamiento de Problemas Masivos**

SERVICIO:	HOSTING DE SAP
TIPO DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN
NOMBRE:	ESCALAMIENTO DE PROBLEMAS
CÓDIGO:	BCRS - 002
VERSIÓN	V.1.1
FECHA :	07 NOVIEMBRE 2006

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos ..... 2

Historia del Documento ..... 3

    Ubicación del Documento ..... 3

    Historia de Revisiones ..... 3

    Aprobaciones ..... 3

    Distribución ..... 3

Objetivo ..... 4

Ambito / Alcance ..... 4

Requerimientos ..... 4

Roles ..... 4

Consideraciones ..... 4

Descripción..... 5

**Historia del Documento****Ubicación del Documento**

El documento original se encuentra en:

PC/Server:

Directorio:

Archivo: TBLD-006 Escalamiento de problemas.doc

**Historia de Revisiones**

Fecha	Autor del cambio	Motivo del cambio	Resumen de Cambios
22/09/2005	Monica Irei/Abdell Ali	Creacion del documento	
07/11/2006	Susana Vivanco	Actualizacion	Cambio de Formato

**Aprobaciones**

Este documento tiene las siguientes aprobaciones:

Nombre	Cargo
Talia Chavez	
Jorge Caballero	

**Distribución**

Este documento ha sido distribuido a :

Nombre	Cargo
Henry Linares	Coordinador de Operadores
Operador	Operador del Centro de Computo IBM

## Objetivo

Determinación de un eficiente procedimiento de escalamiento de problemas en caso de indisponibilidad de los enlaces de comunicación o de degradación del mismo que afecte el funcionamiento de las comunicaciones con el cliente.

## Frecuencia

El presente documento se debe ejecutar cuando se presente indisponibilidad del servicio o degradación en los enlaces de comunicación con las sedes remotas del cliente.

## Ambito / Alcance

Acceso a los servidores del servicio de Outsourcing.

## Requerimientos

- Mantener actualizados los datos de los contactos involucrados en el presente procedimiento.
- Luego de superado el incidente IBM deberá presentar un informe detallando lo sucedido dentro de los dos días útiles siguientes.

## Roles

- Operador del Centro de Cómputo IBM
- Coordinador de Operadores
- Coordinador de Especialistas
- Especialista de Comunicaciones
- Gerente de Proyectos

## Consideraciones

La descripción del documento está organizado en dos secciones:

Escalamiento de problemas por degradación o indisponibilidad del servicio

Problemas atribuibles a IBM

Problemas atribuibles al proveedor de comunicaciones

Escalamiento y reporte de llamadas

## Descripción

### DEGRADACIÓN O INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La degradación o indisponibilidad de los enlaces de comunicaciones se puede originar por algún incidente atribuible a IBM o incidentes atribuibles al proveedor de comunicaciones.

#### I.- Incidentes atribuibles IBM

El procedimiento de escalamiento en caso de caída o degradación del servicio esta en función del tiempo transcurrido desde la detección del evento. Cuando alguno de los involucrados en el servicio detecte la detención del servicio, éste deberá informar al Operador de turno del Centro de Cómputo de IBM.

##### I. 0 - 10 minutos

El Operador deberá ejecutar lo siguiente:

- Ejecutar el procedimiento de determinación de problemas para delimitar las posibles causas de la falla en el sistema.
- Si no puede solucionar el problema, informará al especialista de comunicaciones.

El Operador deberá alertar del evento a:

- Coordinador del Proyecto de IBM, quien informará del evento al cliente.

##### II. 10 - 20 minutos

El Gerente de Proyecto deberá ejecutar un análisis más detallado del incidente.

El Operador debe anotar en la bitácora el estado del incidente

##### III. 20 - 45 minutos

El Gerente de Proyecto deberá informar el estado del incidente a las siguientes personas:

- Gerente de la unidad de Servicios de IBM – Delivery
- Al cliente

El Coordinador del Proyecto realizará un seguimiento de los avances de los especialistas

El Operador debe anotar en la bitácora el estado del incidente

##### IV. 45 - 60 minutos

El Coordinador del Proyecto deberá informar del estado del incidente a las siguientes personas:

- Gerente de la unidad de Servicios de IBM
- Al cliente

El Gerente de Proyecto realizará un seguimiento de los avances de los especialistas.

El Operador debe anotar en la bitácora el estado del incidente

#### Cuadro de Resumen

Indisponibilidad No Programada (Minutos)			Nivel de Escalamiento
Producción	Desarrollo	Enlace	
00 - 15	00 - 30	00 - 15	Operador Centro de Cómputo IBM Gerente de Proyecto IBM Cliente
10 - 30	30 - 60	15 - 30	Gerente de Proyecto del Cliente Gerente de Proyecto de IBM Coordinador del Centro de Cómputo de IBM
30 - 45	60 - 120	30 - 45	Gerente de la unidad de Servicios de IBM – Delivery
45 - 60	120 - 180	45 - 60	Gerente de la unidad de Servicios de IBM

Lista de incidentes atribuibles a IBM:

Evento	Descripción
Hardware	Problemas con componentes de hardware de los servidores.
Comunicaciones	Problemas relacionados a la parte LAN de IBM
Comunicaciones	Problemas relacionados a los routers de los locales de IBM y el cliente

## II.- Incidentes atribuibles al Proveedor de Comunicaciones

Cuando se detecte que el problema es originado por el enlace de comunicaciones se deberá realizar el escalamiento de problemas con el proveedor de comunicaciones.

### I. 0 - 15 minutos

El Operador deberá ejecutar lo siguiente:

- Registrar la llamada al Callcenter del proveedor de comunicaciones donde una operadora abrirá un ticket de reclamo y/o solicitud.
- Documentar el número de ticket para realizar el seguimiento del incidente
- Avisar al especialista de Comunicaciones sobre el evento.

El Operador deberá alertar del evento a:

- Gerente del Proyecto de IBM, quien informará del evento al cliente

### II. 15 - 30 minutos

El Gerente del Proyecto de IBM debe informar del estado del servicio a:

- Cliente
- Gerente de Proyecto de IBM
- Coordinador del Centro de Cómputo de IBM

Se recibirá la llamada del especialista de proveedor de comunicaciones dentro de los 15 minutos a partir del registro del incidente, si no se comunica el especialista llamar al área de NOC del proveedor de comunicaciones.

El Operador debe anotar en la bitácora el estado del incidente

### III. 30 - 45 minutos

El Gerente del Proyecto deberá informar del estado del incidente a las siguientes personas:

Gerente de la unidad de Servicios de IBM - Delivery  
Cliente

El operador realizará un seguimiento de los avances del especialista de Proveedor de comunicaciones

El Operador debe anotar en la bitácora el estado del incidente

### IV. 45 - 60 minutos

El Coordinador del Proyecto deberá informar del estado del incidente a las siguientes personas a las siguientes personas:

- Gerente de la unidad de Servicios de IBM
- Cliente

El operador realizará un seguimiento de los avances del especialista del proveedor de comunicaciones

En el caso que no se tenga respuesta del especialista del proveedor de comunicaciones, el operador se comunicara con el Gerente del Proyecto quien deberá ponerse en contacto con el Área Comercial del proveedor de comunicaciones.

El Operador debe anotar en la bitácora el estado del incidente

#### Cuadro de Resumen

Indisponibilidad No Programada (Minutos)			Nivel de Escalamiento
Producción	Desarrollo	Enlace	
00 - 15	00 - 30	00 - 15	Operador Centro de Cómputo Coordinador Proyecto IBM Jefe de Sistemas de Tractebel
15 - 30	30 - 60	15 - 30	Gerente de Proyecto del Cliente Gerente de Proyecto de IBM Coordinador del Centro de Cómputo de IBM
30 - 45	60 - 120	30 - 45	Gerente de la unidad de Servicios de IBM – Delivery
45 - 60	120 - 180	45 - 60	Gerente de la unidad de Servicios de IBM



## Escalamiento de Averias - TELMEX PERU

PRIMER NIVEL PARA REPORTE DE AVERIAS Y RECLAMOS	<b>0800-00911</b>	<b>610-2273</b>	Provincias 0800-11911
---	-------------------	-----------------	--------------------------

			Responsibility	email	Telephone
Customer Care	1st level	Silvia Iturrios	Atencion al cliente	<a href="mailto:silvia.iturrioz@telmex.com">silvia.iturrioz@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2136
	2nd level	Carlos Krumdieck	Costumer Care	<a href="mailto:carlos.krumdieck@telmex.com">carlos.krumdieck@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx 2565
	3rd level	Sean Gallagher	Customer Care Director	<a href="mailto:sean.gallagher@telmex.com">sean.gallagher@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2560

Operation Area	NOC (511) 610-5555 anx. 2650 cel. 811-7952 / 815-3886				
	1er Level	Richard Cruz	Installations Supervisor - NOC	<a href="mailto:richard.cruz@telmex.com">richard.cruz@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2651 cel. (511) 817-0888
		Kleiber Palomino	Backbone Chief - NOC	<a href="mailto:kleiber.palomino@telmex.com">kleiber.palomino@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2672 cel. (511) 817-0887
	2nd level	Alexander Ponce	Access Network Chief - NOC	<a href="mailto:alex.ponce@telmex.com">alex.ponce@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2662 cel. (511) 811-8302
		Julio Leon	Maintenance Chief	<a href="mailto:julio.leon@telmex.com">julio.leon@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2837 cel. (511) 811-4948
		Frank Soriano	Installations	<a href="mailto:frank.soriano@telmex.com">frank.soriano@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2934 cel. (511) 811-4940
		Luis Aliaga	Core Internet Chief	<a href="mailto:luis.aliaga@telmex.com">luis.aliaga@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2852 cel. (511) 811-9705
	3rd level	Rafael Reinoso	NOC Director	<a href="mailto:rafael.reinoso@telmex.com">rafael.reinoso@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2130 cel. (511) 814-3833
		Carlos Fernandez	Core Internet Director	<a href="mailto:carlos.fernandez@telmex.com">carlos.fernandez@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2751 cel. (511) 815-3856
		Claudio Figueroa	Director	<a href="mailto:claudio.figueroa@telmex.com">claudio.figueroa@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2400 cel. (511) 811-8309
	4th level	Jorge Sepúlveda	Director de Operaciones	<a href="mailto:raul.asenjo@telmex.com">raul.asenjo@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2390

			Responsibility	email	Telephone
Comercial Area	1st level	Sergio Mavila	Consultor	<a href="mailto:sergio.mavila@telmex.com.pe">sergio.mavila@telmex.com.pe</a>	(511) 610-5555 anx. 2078 cel. (511) 751-0061
	2nd level	Eduardo Catter	Gerente Cuentas Estratégicas II	<a href="mailto:eduardo.catter@telmex.com">eduardo.catter@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2065 cel. (511) 751-0064
	3rd level	Cesar Rolando	Director de Ventas	<a href="mailto:cesar.rolando@telmex.com">cesar.rolando@telmex.com</a>	(511) 610-5555 anx. 2357 cel. (511) 751-0006

Telefonica del Peru		
Primer Nivel	0800-16600	Central de Averias (24x7)
Atencion VIP Cuentas Globales		
Primer Nivel	Nelida Miranda	210-9618 9994-2960
Segundo Nivel	Marco Caceres	210-9631 9900-0887
Tercer Nivel	Oswaldo Pelaes	210-9660 9900-0070
Area Comercial		
Primer Nivel	Oswaldo Garcia	210-9321 9870-8578
Segundo Nivel	Cesar Cam	210-9260 9993-3056

Impsat	
0800-70662 705-5747	Central de Atencion (24 x 7)

Cliente	Proveedor	CID	Observaciones
Agrobanco	Telmex	19841	
Avinka	Telmex	20867	
B2M	TdP	28469	Digred
	TdP	31955	InfoInternet
Banco Sudamericano	Telmex	26387	Enlace contratado por el cliente
CopelInca	Impsat	1-KASFR	Enlace contratado por el cliente
Creditex	(Wireless)	----	Enlace contratado por el cliente
	Telmex	26468	
Financor	Telmex	21533	
Hidrandina	Telmex	28464	
Latina	Telmex	31841	
MGRocsa	TdP	31955	InfoInternet
MHC	Impsat	----	Enlace contratado por el cliente
PetroPeru	Telmex	¿??	
Petrox	Tdp	40795	No se de quien es el enlace
Quimica Suiza	Telmex	21409	
Quifatex	Impsat	1-E4EP	
Rocio	TdP	31955	InfoInternet
Santa Isabel			
Tim	Telmex	30112	
Tractebel	Telmex	27490	
Volcan	Tdp	41940	
Wiese	Telmex	26829	
Wong	Telmex	18981	Enlace Principal
	Telmex	???	Enlace Secundario
Yichang	Telmex	21220	

## REPORTE DE LLAMADAS

### A. Horario de Atención:

El horario de atención del Centro de Cómputo de IBM es 24 x 7, es decir las 24 horas todos los días del año el Operador de turno del Centro de Cómputo atenderá los requerimientos del servicio.

### B. Teléfono/Correo:

Los datos de contacto son los siguientes:

Tipo	Detalle
Teléfono Fijo	625-6211
Teléfono Celular	9500-6211
Correo	opebcrs@pe.ibm.com

### C. Modo de solicitud:

El operador deberá colocar una llamada en caso de avería al centro de atención de averías del proveedor correspondiente, indicando lo siguiente:

Nombre del cliente afectado

CID

Descripción del problema

Teléfono