



UNQO 002

Escalamiento de Problemas e Incidentes

SERVICIO:	Proyecto de Tercerización de Operación de Centro de Cómputo - UNIQUE
TIPO DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE OPERACION
NOMBRE:	ESCALAMIENTO DE PROBLEMAS
CÓDIGO:	UNQO – 002
VERSIÓN	V.2.2
ULTIMA REVISIÓN:	02 OCTUBRE 2014

INDICE GENERAL

1.	Historia del Documento	2
1.1	Ubicación del Documento	2
1.2	Historia de Revisiones	2
1.3	Aprobaciones	2
1.4	Distribución	2
2.	Objetivo	3
3.	Frecuencia	3
4.	Ámbito	3
5.	Requerimientos	3
6.	Roles	3
7.	Descripción	4
7.1.	Incidentes atribuibles a IBM	4

1. Historia del Documento

1.1 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.

1.2 Historia de Revisiones

Fecha de revisión	Autor del cambio	Motivo del cambio	Resumen de cambios
21/08/2007	Susana Vivanco	Creación del Procedimiento	
28/05/2013	Luis Chilque	Actualización de documento	-
03/06/2013	Cesar López	Actualización de documento	Se agrega matriz de escalamiento.
24/09/2014	Raúl Murillo	Actualización de documento	Se realiza cambio de nombres en los Gerente del proyecto y se modifica el escalamiento ante una prioridad 1
02/10/2014	Raúl Murillo	Actualización de documento	Se coloca ítem para servidores Summit

1.3 Aprobaciones

Este documento será aprobado por las siguientes personas:

Nombre	Cargo
Luis Castro	Gerente de Proyecto UNIQUE
Patricia Fernandez	Gerente Proyecto IBM

1.4 Distribución

Este documento ha sido distribuido a las siguientes personas:

Cargo
Gerente Proyecto Unique
Gerente Proyecto IBM
Coordinador Centro de Gestion
Coordinador de Operadores
Gestor Centro de Gestion

2. Objetivo

- Documentación de la metodología a seguir para el escalamiento de problemas o incidentes correspondientes a la operación del servicio que involucre degradación o indisponibilidad de los servidores o enlaces de comunicaciones.

3. Frecuencia

- Cada vez que se presente problemas de disponibilidad o degradación del servicio.

4. Ámbito

- Servidores SUMMIT
- Servidores SOA
- Servidores SAP

5. 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.

6. Roles

- Operador / Gestor del Team Unique - IBM
- Gerente de Proyecto (PM) - IBM
- Service Delivery Manager (SDM)- IBM
- Technical Account Manager (TAM) - IBM
- Team Leader (TL) – IBM
- Supervisor Command Center – IBM
- Project Executive (PE) – IBM
- Operador Unique
- Gerente de Proyecto de Unique

7. Descripción

DEGRADACIÓN O INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La degradación o indisponibilidad del servicio para los usuarios de Unique se puede originar por algún incidente atribuible a IBM o incidentes atribuibles al proveedor de comunicaciones.

7.1. Incidentes atribuibles a IBM

El procedimiento de escalamiento en caso de caída o degradación del servicio está en función de la prioridad del incidente y al 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 / Gestor del Team Unique.

Prioridad 01	Prioridad 02
Perdida de comunicación hacia servidores PRD	Porcentaje alto de Memoria hasta el 90%
Falla durante el proceso de Flash Copy	Porcentaje alto de Procesador hasta el 90%
Errores durante la actualización de cuentas	Porcentaje alto de File System hasta el 90%
Falla de Backups Productivos	Errores de Cadena en SAP
Caída del aplicativo SAP	Log de errores a nivel de S.O.
Caída de enlaces de Comunicación	
Caída de Base de Datos DB2	
Caída de puerto de Switch SAN	
Caída de servicios de Base de datos Summit	
Falta de espacio en disco al llegar al 95%	

A. Incidente prioridad 1

- El **Operador / Gestor IBM** identifica el origen de la alerta (Falla de Flash Copy, caída de Base de Datos, pérdida de conectividad hacia un servidor productivo, errores en la actualización de una cuenta, caída de enlaces de red de servidores hacia switch y firewall, interrupción de la aplicación SAP). Para esto se cuenta con un Operador / Gestor exclusivo y capacitado en la identificación de este tipo de alertas.
- Con la alerta identificada, proceder a comunicar primero al **Team Leader** vía telefónica quien a su vez inmediatamente después informara al **Technical Account Manager (TAM)** quien se encargara de informar al **Service Delivery Manager (SDM)** y **Gerente de Proyecto**, luego proceder con la generación del Ticket de severidad 1 y escalamiento al team respectivo (Plataforma o Aplicación o Data Management o Storage o Networking).

Nota: Es el **Technical Account Manager (TAM)** quien se encargara de comunicar al cliente de la incidencia presentada, el **Operador / Gestor** no emite ninguna información hacia el cliente salvo que tengo la autorización **del Technical Account Manager (TAM)**

- Inmediatamente después del escalamiento al team respectivo; se comunicará al **Supervisor** de turno del Command Center el detalle de la alerta, el ticket generado, y el especialista a cargo. El Supervisor iniciará la gestión necesaria para la atención y solución del incidente.
- Luego el **Operador / Gestor** exclusivo del Team Unique comunicará de la alerta al **Team Leader** y **Technical Account Manager (TAM)** quienes se mantendrán informados a través de los reportes recibidos cada 15 minutos del Supervisor de turno del Command Center.
- **Gerente de Proyecto** de IBM comunicará de incidente Gerente de Proyecto de Unique

*** En caso no se logre contactar a alguno de los miembros del Team Unique (TL – TAM – SDM – PM), continuara con el escalamiento al siguiente nivel.**

B. Incidente prioridad 2 a mas

De 0 a 30 mins.

- El **Operador / Gestor** identifica el origen de la alerta (Log de errores a nivel de Sistema Operativo, espacio en disco, porcentaje de uso de memoria, porcentaje de uso de procesador). Para esto se cuenta con un Operador / Gestor exclusivo capacitado en la identificación de este tipo de alertas.
- Con la alerta identificada, proceder a la generación del ticket de incidente prioridad **X** y comunicar al especialista del team respectivo. Copiando como informativo al operador del cliente.
- El **Operador / Gestor** del Team Unique comunicará la alerta al **Team Leader**, quien revisará el avance de la atención con el especialista asignado.
- Team Leader informará al **Technical Account Manager (TAM)** del proyecto. Quien se encargará de comunicar el incidente al **Service Delivery Manager (SDM)** y **Gerente de Proyecto**.

C. Incidente en ambientes Summit

De 0 a 15 mins.

- El **Operador / Gestor** identifica la alerta a través de la herramienta de monitoreo (caída o reinicio de ambientes Summit). Para esto se cuenta con un **Operador / Gestor** exclusivo capacitado en la identificación de este tipo de alertas.
- Con la alerta identificada, el **Operador / Gestor** procede a informar al **Technical Account Manager (TAM)** del proyecto. Quien se encargara de realizar las validaciones con el cliente. Cabe indicar que el **Operador / Gestor** no realizara ningún tipo de validación hasta que tenga la indicación por parte del **Technical Account Manager (TAM)**
- Minutos después el **Operador / Gestor** del Team Unique comunicará la alerta al **Team Leader**, quien revisará el avance de la atención con el **Technical Account Manager (TAM)** del proyecto.
- De ser necesario el **Technical Account Manager (TAM)** del proyecto informara al **Operador / Gestor** la generación el ticket de incidente con prioridad **X** y comunicar al especialista del team respectivo.

Escalamiento por INSTANCIA / TIEMPO DE INCIDENTE

Indisponibilidad No Programada (Minutos)			Nivel de Escalamiento
Producción	Desarrollo Soporte y Testing	Enlace	
00 - 05		00 – 05	Operador Centro de Cómputo IBM Operador de Unique
00 - 15	00 - 30	00 – 15	Supervisor del Comand Center Gerente Proyecto IBM Gerente Proyecto Unique

Lista de incidentes atribuibles a IBM:

Evento	Descripción
Hardware	Problemas con componentes de hardware de los servidores de Producción, Desarrollo y/o Testing.
Sistema Operativo	Problemas relacionados a los sistemas operativos AIX, Windows y AS400, del servicio Hosting.
Aplicaciones	Problemas relacionados a la aplicación SAP.
Base de Datos	Problemas relacionados con DB2 en SOA del
Summit	Problemas relacionados con la ejecución del Flash Copy, backup especiales y restores en todos los países
Comunicación	Todos los enlaces hacia servidores que parten del 6500 para Housing y Hosting

Nombre	Cargo / Descripción	Teléfono Oficina	Teléfono Celular	Email
Francisco Frez	Gerente de Proyecto - Director IT ISS Corporativo	513-4880	998477147	francisco.frez@yanbal-int.com
Jorge Carassa	Adm. de iSeries y Coord. de Operaciones	513-4887	998477145	jcarassa@unique-yanbal.com
Juan Carlos Linares	Jefe de Infraestructura Soporte y Seguridad Peru	513-4825	998477144	juancarlos.linares@unique-yanbal.com
Carlos Pizano	Coordinador Corporativo de Redes	513-4881	998477146	carlos.pizano@yanbal-int.com
Luis Castro	PM Unique DBA IT Corporativo Soporte de Aplicaciones	513-4884	998477327	luis.castro@yanbal-int.com

Carlos Marrou	Soporte de Aplicaciones - SOA	513-4819	998477339	carlos.marrou@yanbal-int.com
Christian Echegaray	Líder Técnico SAP	513-4916	997979867 998477605	christian.echegaray@yanbal-int.com
David López	Administrador de Servidores	513-4828	998477845	David.lopez@unique-yanbal.com
Julio Chamochumbi	Administrador de Servidores	513-4802	998477619	Sadmin.gmd@unique-yanbal.com
Alberto Sosa	Operador de sistemas (turnos rotativos)	513-4805	998477150	asosa@unique-yanbal.com
William Razuri	Operador de sistemas (turnos rotativos)	513-4805	998477150	wrazuri@unique-yanbal.com
Antonio Usca	Operador de sistemas (turnos rotativos)	513-4805	998477150	ausca@unique-yanbal.com
Jesus Calle	Operador de sistemas (turnos rotativos)	513-4805	998477150	jcalle@unique-yanbal.com
Operador_Peru	Operador de Unique	513-4805	998477150	Operador_Peru@unique-yanbal.com