

Contenido

1. Control de Versiones.	3
2. Breve explicación de SAP ERP	4
2.1 Funcionalidades principales	4
2.2 Módulos funcionales	5
2.3 landscape(es el esquema de sistemas y mandantes conformado por la instalación):	6
3. Flujos de atención de casos:.....	7
3.1 Flujo Incidentes.....	7
3.2 Flujo Requerimientos	8
4. Generalidades del Servicio	9
5. Glosario	19
6. Matriz de Escalamiento Funcional	20
7. Proceso de servicio BASIS por la empresa SOFFTEK.....	21
8. Esquema General de Componentes e Infraestructura.....	22
9. Relación con otras Aplicaciones y/o Servicios.....	23
9.1 Maestro de integraciones PI.....	25
10. Monitoreo	26
11. Definir cómo validar la prioridad alta, media, baja del incidente.	27
12. Preguntas clave que MESI debería hacer para identificar el servicio.	28
13. Procedimientos de Administración	30
13.1 Administración Basis y PI a cargo de SOFFTEK	30
13 .2 Administración de infraestructura a cargo de SOFFTEK.....	32

14. Soluciones temporales	36
15. Solución de problemas	37
15.1. ¿Qué documentación debe adjuntar MESI para escalar el caso nivel 2?	38
15.2. Cómo escalar un caso a un nivel superior?	38
15.3. ¿Qué documentación debe adjuntar nivel 2 para escalar el caso a nivel 3?	38
15.4. En caso de una falla masiva que se ha reportado, ¿qué hacer?	38
15.5. ¿Cómo identificar si un incidente debe ser rechazado?	39

1. Control de Versiones.

Fecha	Versión	Observaciones	Autor
12/12/2020	1	Documento inicial servicio SAP	AMOLIVEROS
09/05/2024	2	Documento servicio SAP	PADIAZV

2. Breve explicación de SAP ERP

SAP ERP es nuestro sistema contable, tiene comunicación con diferentes sistemas como OSF, InProcess, Dispapeles, envía todos los documentos electrónicos exigidos por la DIAN entre otros, en SAP se gestionan las compras, pedidos, por SAP se paga a Terceros, se paga la Nómina y mucho más.

SAP ERP está instalado en servidores alojados en Azure (Aplicación, Base de datos, Fiori), la infraestructura es administrada por un tercero actualmente Softtek.

2.1. Funcionalidades principales



Ilustración 1 algunas áreas de negocio SAP

2.2. Módulos funcionales



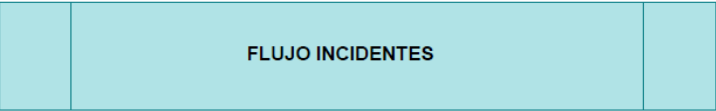
2.3. landscape(es el esquema de sistemas y mandantes conformado por la instalación):






SAP ERP cuenta con tres ambientes: Desarrollo (desarrollo y pruebas unitarias), Calidad (pruebas de usuario) y Producción (ambiente real)



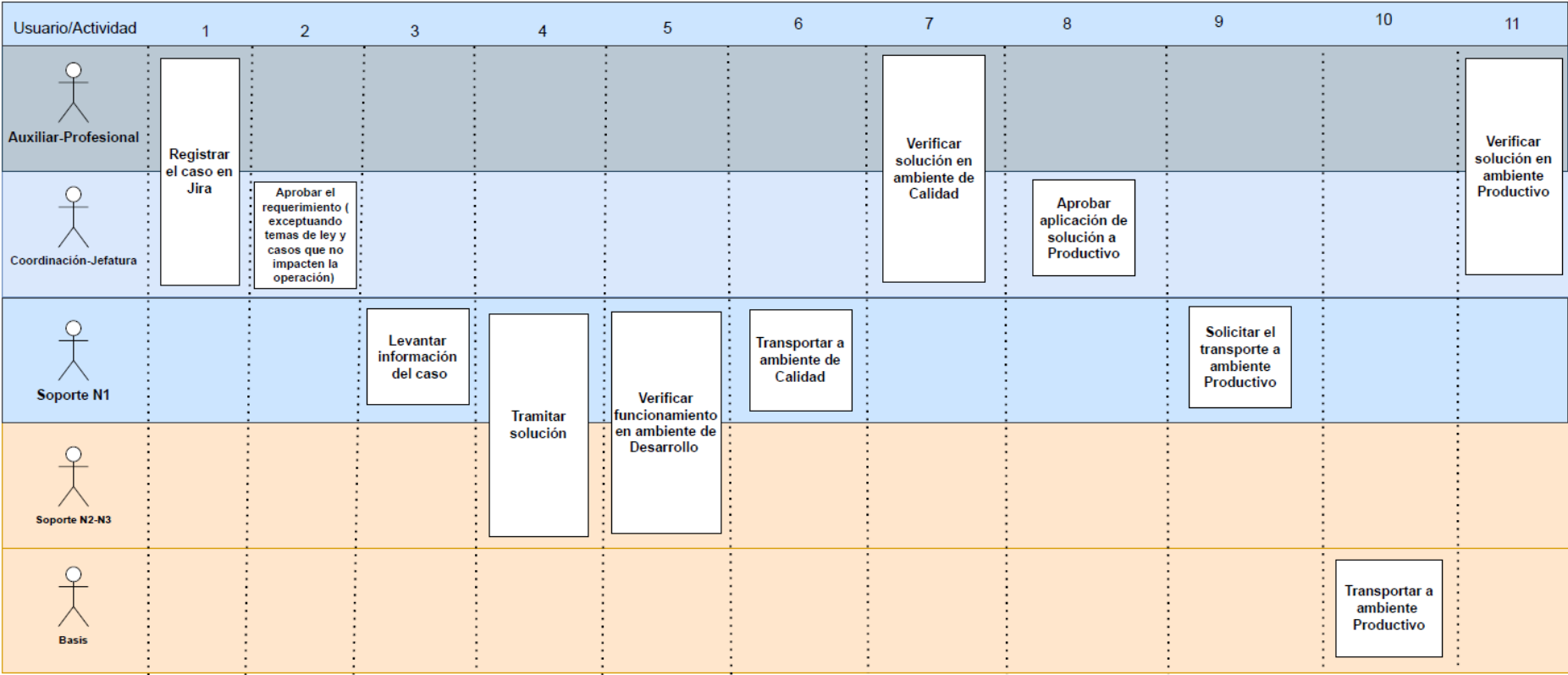
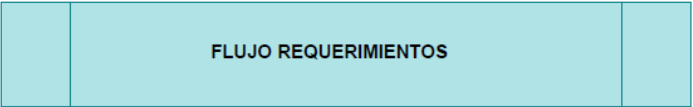
3. Flujos de atención de casos:

3.1. Flujo Incidentes



Usuario/Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9
 Auxiliar-Profesional	Registrar el caso en Jira					Verificar corrección de error en ambiente de Calidad y aprobar la solución a ambiente Productivo			Verificar correcto funcionamiento en ambiente Productivo
 Coordinación-Jefatura									
 Soporte N1		Levantar información de incidente	Tramitar solución	Configurar solución en ambiente de Desarrollo	Aplicar solución en ambiente de Calidad		Aplicar solución en ambiente Productivo (En caso de Datos Maestros o solicitar transporte a Basis)	Notificar a Usuarios para verificar correcto funcionamiento en ambiente Productivo	
 Soporte N2-N3									
 Basis							Transportar a ambiente de Productivo		

3.2 Flujo Requerimientos



4. Generalidades del Servicio

Nombre del servicio	SAP ERP
Descripción del servicio	<p>El alcance de los servicios a contratar consiste en el soporte funcional dentro de la estructura CSC al sistema SAP de LAS EMPRESAS, mediante consultores SENIOR (3 o más años de experiencia) en los siguientes módulos:</p> <p>Finanzas: FI, CO y TRM (Treasury and Risk Management) Logística: MM y SD Recursos Humanos: HCM-PY Integración: PI</p> <p>Fiori: En producción aprobación de Solpeds y Pedidos (en curso otras funcionalidades)</p> <p>Odata: En producción consulta de materiales (en curso otras funcionalidades)</p> <p>Infraestructura Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none">• ABAP• Basis (Sólo para los siguientes servicios):<ul style="list-style-type: none">○ Apoyo de nivel 2 a temas de seguridad que nivel 1 no tenga conocimiento○ Apoyo de nivel 2 en consultas Basis de nivel 1○ Apoyo en los transportes de las órdenes <p>Estado actual del sistema productivo:</p>

System: Status




Usage data

Client	300	Previous logon	09.05.2024	07:33:15
User	PADIAZV	Logon	07:42:33	
Language	EN	System time	07:42:37	
Number of Failed Password Logon Attempts:		0		

SAP data

Repository data		SAP System data	
Transaction	SESSION_MANAGER	Product Version	- See Details -
Program (screen)	SAPLSMTR_NAVIG...	Installation number	0021261271
Screen number	100	License Expires On	31.12.9999
Program (GUI)	SAPLSMTR_NAVIG...	Unicode System	Yes
GUI status	SESSION		

Host data		Database data	
Operating system	Linux	Database system	ORACLE
Machine type	x86_64	Release	19.7.0.0.0
Server name	ogperp01_EP1_04	Name	EP1
Platform ID	390	Host	cubogerp02
		Owner	SAPSR3

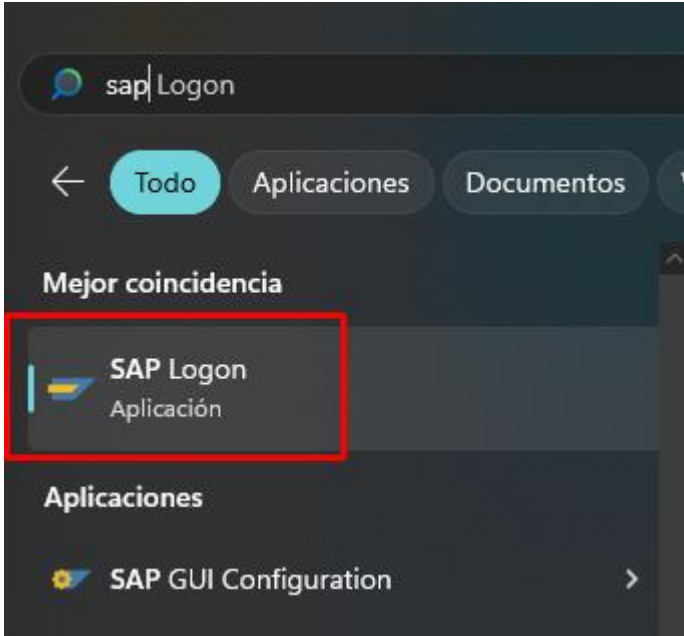




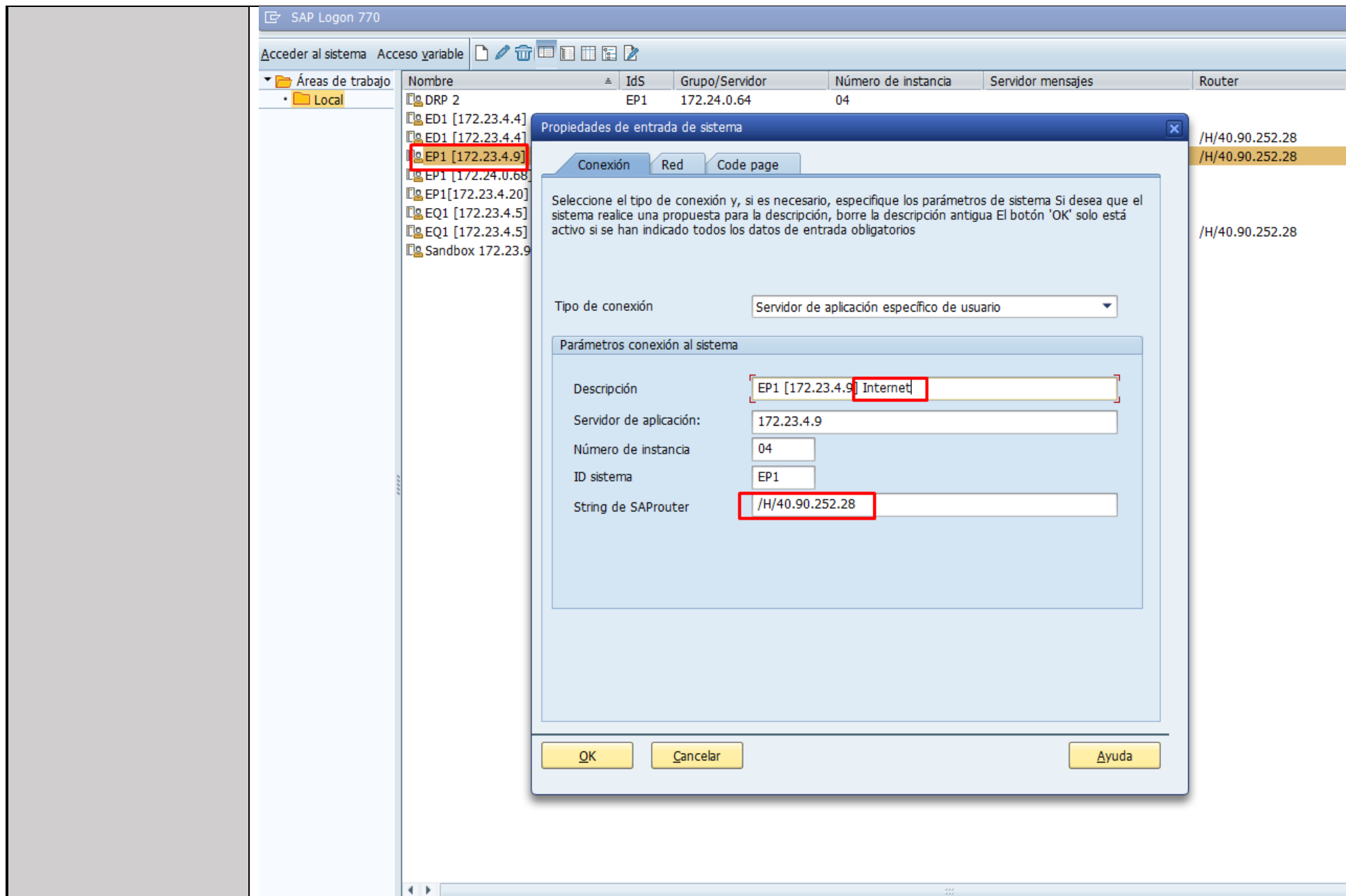
Las versiones de los componentes implementados son:

Installed Software				
Installed Software Component Versions		Installed Product Versions		
Component	Release	SP-Level	Support Package	Short Description of Component
SAP_BASIS	731	0032	SAPKB73132	SAP Basis Component
SAP_ABA	731	0032	SAPKA73132	Cross-Application Component
PI_BASIS	731	0032	SAPK-73132INPIBASIS	Basis Plug-In
ST-PI	2008_1_700	0036	SAPK-70036INSTPI	SAP Solution Tools Plug-In
GW_CORE	200	0012	SAPK-20012INGWCORE	SAP GW CORE 200
IW_BEP	200	0012	SAPK-20012INIWBEP	Proveedor de eventos back end
SAP_BW	731	0032	SAPKW73132	SAP Business Warehouse
IW_FND	250	0012	SAPK-25012INIWFND	SAP IW FND 250
MDG_FND	731	0031	SAPK-73131INMDGFND	MDG Foundation 731
SAP_AP	700	0041	SAPKNA7041	SAP Application Platform
SAP_BS_FND	731	0031	SAPK-73131INSAPBSFND	SAP Business Suite Foundation
WEBCUIF	731	0031	SAPK-73131INWEBCUIF	SAP Web UI Framework
MDG_APPL	606	0031	SAPK-60631INMDGAPPL	MDG Applications 606
SAP_APPL	606	0031	SAPKH60631	Logistics and Accounting
SAP_HR	604	0199	SAPKE604J9	Human Resources

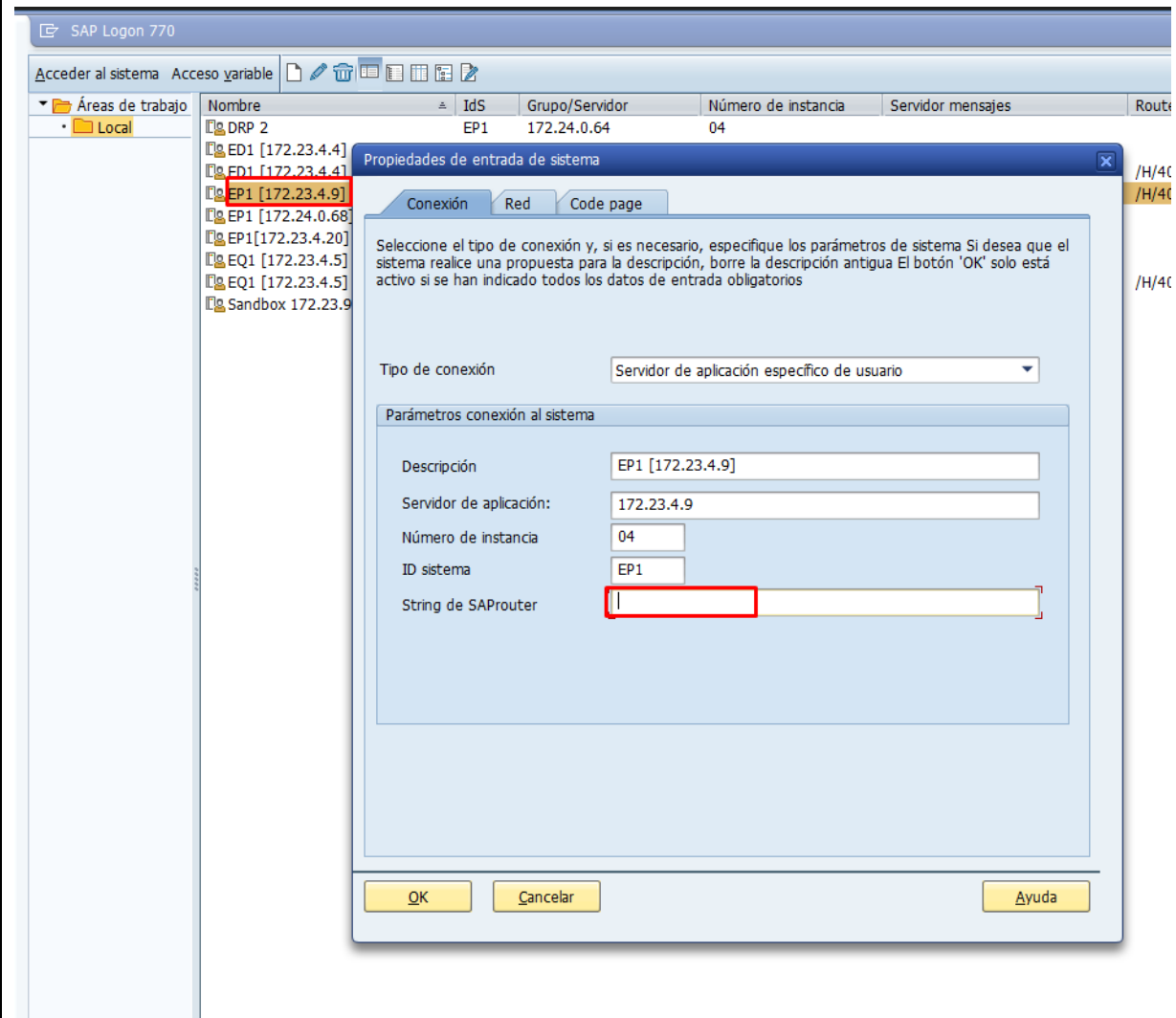
Installed Software				
Installed Software Component Versions		Installed Product Versions		
Product	Release	SP / FP Stack	Vendor	Short Description of Product Version
SAP HR-CEE	110_604	58 (07/2022)	sap.com	SAP HR-CEE 110_604
EHP6 FOR SAP ERP 6.0	EHP6 FOR SAP ERP 6.0	31 (02/2023)	sap.com	EHP6 FOR SAP ERP 6.0
SAP NETWEAVER	SAP EHP3 FOR 7.0	32 (12/2022)	sap.com	SAP EHP3 FOR SAP NETWEAVER 7.0
SAP ERP	2005	35 (01/2023)	sap.com	SAP ERP 6.0
CONCEPT GATEWAY	2.0	12 (03/2016)	sap.com	SAP GATEWAY 2.0
SF EMPLOYEECENTRAL INTEGRATION	1210	02 (05/2014)	sap.com	SFSF EC INTEGRATION 1210
SUCCESSFACTORS_HCM_INTEGR	3.0	13 (09/2019)	sap.com	SUCCESSFACTORS HCM INTEGR 3.0
SLT	2.0	Initial Shipment Stack	sap.com	SAP LT REPLICATION SERVER 2.0
DFA PURCHASEORDAPPR	1.0	Initial Shipment Stack	sap.com	FIORI PURCHASEORDAPPR 1.0
DFA PURCHASEREQAPPR	1.0	Initial Shipment Stack	sap.com	FIORI PURCHASEREQAPPR 1.0

Autenticación	Interna
Responsable.	Pablo Alejandro Díaz Valencia
Consumidores del servicio.	Uso frecuente Contabilidad, Tesorería, Compras, Gestion Humana, Planeación. Uso menor demás áreas que manejan Solpeds y cajas menores
Disponibilidad del servicio	Horario laboral
Disponibilidad de Soporte	Lunes a viernes (no incluye festivos) de 7:30 a 12, 14:00 a 18:00

<p>Acceso o URL de la aplicación</p>	<p>Acceso SAP GUI</p>  <p>Configuración de la conexión ambiente productivo desde una red externa:</p>
---	---



Configuración de la conexión ambiente productivo desde la red local:





SAP

Clave acceso nueva

Mandante 300

Usuarios

Clv.acc. *****

Idioma ES

Información

Ambiente Producción ERP

EHP6 FOR SAP ERP 6.0 SPS 31 (02/2023)

(SISTEMA PRODUCCIÓN)

(Gases del Caribe - Efigas - Gases de la Guajira)

Cliente (mandante):

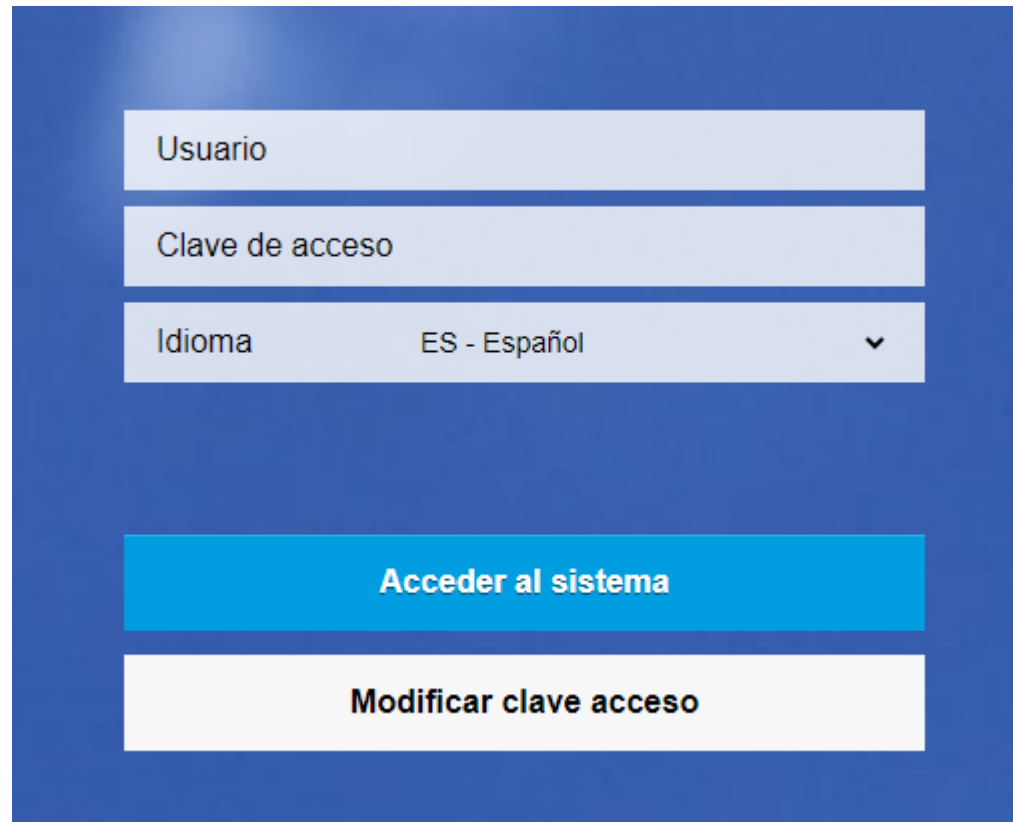
✓ 300 EP1 – Producción

¿Inconvenientes para ingresar?

Comunícate con tu Mesa de Servicios Informáticos – MESI

FIORI: SAP Fiori es un sistema de diseño que le permite crear apps de negocio y accederlas a través de un navegador Web, a este sistema solo tienes accesos Jefes de área para aprobar Solped, contratos Marco entre otros

<https://vm-wbdsp.gascaribe.com:44302/sap/bc/ui2/flp/FioriLaunchpad.html>



ODATA Son servicios Web tipo REST, algunos ejemplos son:

Finanzas

[http://172.23.4.9:8003/sap/opu/odata/sap/ZGW_BSEG01_SRV/ZFI_BSEG_ODATASet?\\$filter=Bukrs eq 'EFIG' and Gjahr eq '2018' and \(Budat ge datetime'2018-12-01T00:00:00' and Budat le datetime'2018-12-01T00:00:00'\)](http://172.23.4.9:8003/sap/opu/odata/sap/ZGW_BSEG01_SRV/ZFI_BSEG_ODATASet?$filter=Bukrs%20eq%20'EFIG'%20and%20Gjahr%20eq%20'2018'%20and%20(Budat%20ge%20datetime%272018-12-01T00:00:00'%20and%20Budat%20le%20datetime%272018-12-01T00:00:00'))

	<p>Materiales http://172.23.4.9:8003/sap/opu/odata/sap/ZGW_SIMM_SRV/SIMMSet?\$filter=Bukrs eq 'EFIG' and (Centro eq '3000' or Centro eq '3001' or Centro eq '3002') and Matnr eq '000000000010004070' and Budat eq datetime'2018-01-01T00:00:00'</p> <p>Finanzas http://172.23.4.9:8003/sap/opu/odata/sap/ZGW_FAGLL03_SRV/FAGLPOSXSet?\$filter=Bukrs eq 'EFIG' and Hkont eq '1406060100' and Budat eq datetime'2018-05-31T00:00:00' and Partab eq true</p> <p>http://172.23.4.9:8003/sap/opu/odata/SAP/ZGW_FI_BKPF_BSEG_SRV/ZGW_FI_BKPF_BSEG3Set?\$filter=BUKRS eq 'EFIG' and GJAHR eq '2016' and (BUDAT ge datetime'2016-11-07T00:00:00' and BUDAT le datetime'2016-11-07T00:00:00')</p>
Soporte	SONDA, SOFFTEK
Tipo de contratación.	Servicios de consultoría e infraestructura

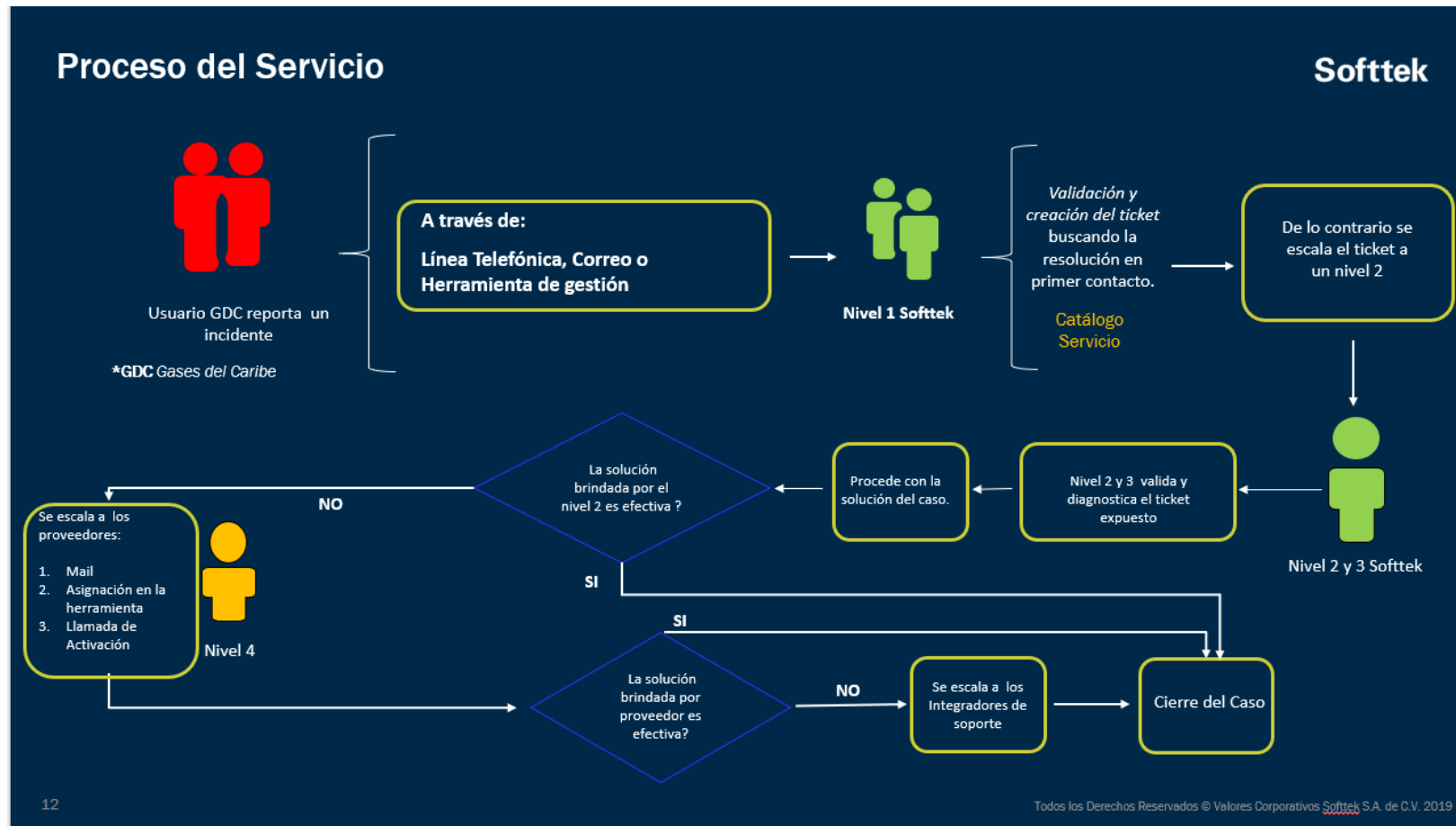
5. Glosario

Término	Descripción
CECO	Centro de costos
CEBE	Centro de beneficios
ODATA	Open Data Protocol define un conjunto de mejores prácticas para la construcción y el consumo de las API REST
Orden de transporte	Es la forma en la que se gestiona el versionamiento en SAP, se crean o realizan cambios cambios en Desarrollo y se crea una orden de transporte, esta se transporte a Calidad por N1 y una vez se tiene la seguridad de transportar a Productivo, es el Basis el que la revisa y la transporta.
SAP ERP	Sistema ERP (contable, nómina, tesorería...)
SAP FIORI	Aplicación SAP que permite el consumo de diversos servicios SAP vía wep o móvil
SAP PI	Producto de SAP que se integra con SAP ERP y permite enlazar por medio de interfaces (web services) conexiones con otros sistema (salidas y entradas) desde y hacia SAP ERP
Soporte N1	Soporte que presta Adriana Pastrana, Óscar Bermúdez y Pablo Díaz los dos primeros de Gases del Caribe, los casos de SAP son gestionados por los tres atendiendo a las tres Gaseras, Gases del Caribe, Gases de la Guajira y Efigas.
Soporte N2 y N3	Soporte especializado para casos que N1 no puede tramitar, actualmente se tiene contrato con el tercero SONDA
Soporte Basis	Es un soporte especializado N2 y N3, los Basis son los especialistas en la infraestructura, seguridad, rendimiento entre otros. Una función recurrente es el transporte de órdenes de Calidad a Productivo.
Transacción	Haciendo simil con OSF, una transacción es lo que es una forma en OSF, son comandos que ejecutan los usuarios para ejecutar un programa en SAP.

6. Matriz de Escalamiento Funcional

Soporte Nivel	Cargo	Nombre	Grupo de soporte.	Teléfono	Correo
1	Agentes de mesa de ayuda	Mesa de Servicio - Jira		Ext. 1616	mesi@efigas.com.co
2	Profesional de Sistemas de Información	1. Pablo Alejandro Díaz Valencia 2. Adriana Pastrana u Óscar Bermúdez	CSC	3013173708 3006782309 3008115218	padiav@efigas.com.co adras@gascaribe.com oscber@gascaribe.com
3	SONDA	Patricia Borja	Tercero especialista	3112682662	Olga.Borja@sonda.com
4	SOFFTEK	Diego Escruceria	Terceio Basis	3118695668	diego.escruceria@softtek.com


7. Proceso de servicio BASIS por la empresa SOFFTEK

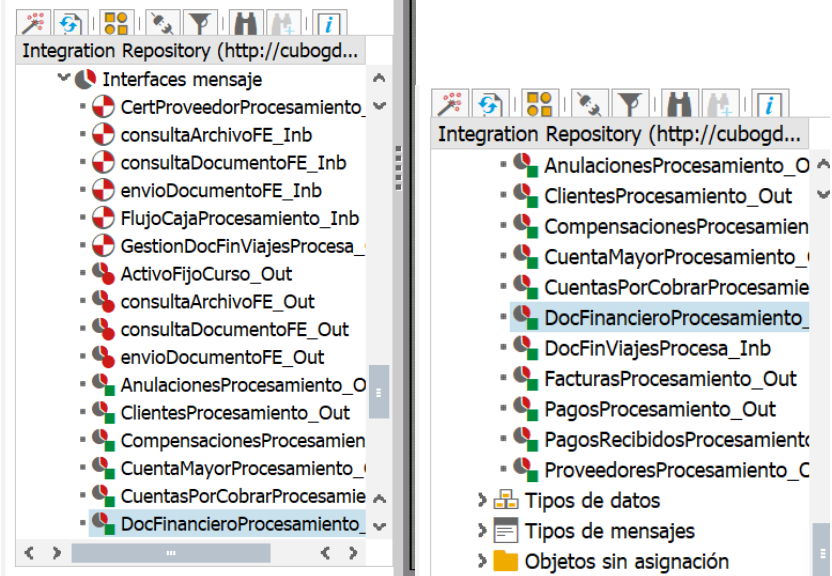


8. Esquema General de Componentes e Infraestructura

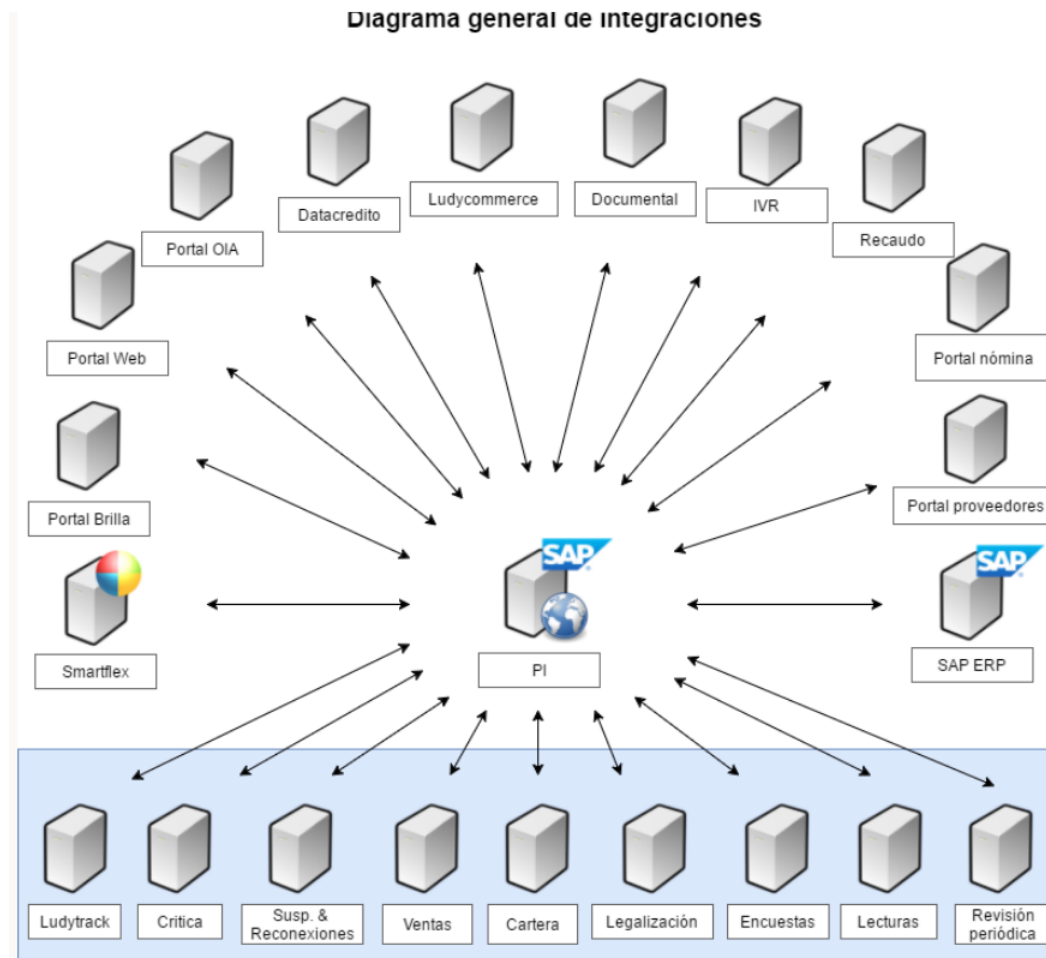
Nombre Componente	Responsable (Comprometido)	Accountable (Responsable)	Consulted (Consultado)	Informed (Informado)
Sistema Operativo - Linux	<u>SOFFTEK</u>	Coordinador infraestructura de	Coordinador infraestructura de	Incident manager y personal soporte SAP
BD ORACLE	SOFFTEK	Coordinador infraestructura de	Coordinador infraestructura de	Incident manager y personal soporte SAP
WEB Dispatcher	SOFFTEK	Coordinador infraestructura de	Coordinador infraestructura de	Incident manager y personal soporte SAP
Aplicación SAP ERP	Líder SAP	Profesional TI SAP	Líder SAP	Incident manager y personal soporte SAP
Aplicación SAP PI	Líder PI	Líder PI	Líder SAP	Incident manager y personal soporte SAP
Aplicación SAP Fiori	Líder SAP	Profesional TI SAP	Líder SAP	Incident manager y personal soporte SAP

9. Relación con otras Aplicaciones y/o Servicios

Aplicación o Servicio	Tipo de Relación	Criticidad	Observación																																																						
Carpetas compartidas	Carpetas compartidas para paso del archivo de pago y programa para encriptar	Baja	TRX AL11 <table><tr><td>DIR_TES_PLAN_EFIG</td><td>/planos/tesoreria/efig</td></tr><tr><td>DIR_TES_PLAN_GDCA</td><td>/planos/tesoreria/gdca</td></tr><tr><td>DIR_TES_PLAN_GDGU</td><td>/planos/tesoreria/gdgu</td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr></table>	DIR_TES_PLAN_EFIG	/planos/tesoreria/efig	DIR_TES_PLAN_GDCA	/planos/tesoreria/gdca	DIR_TES_PLAN_GDGU	/planos/tesoreria/gdgu																																																
DIR_TES_PLAN_EFIG	/planos/tesoreria/efig																																																								
DIR_TES_PLAN_GDCA	/planos/tesoreria/gdca																																																								
DIR_TES_PLAN_GDGU	/planos/tesoreria/gdgu																																																								
Carpetas compartidas	Carga de archivos con extractos bancarios a procesar	Baja	TRX AL11 <div>SAP-Verzeichnisse (13.01.2021 12:53:36 ED1 cubogderp40)</div> <div></div> <table><tr><th>Nombre parámetro directorio</th><th>Directory</th></tr><tr><td>DIR_HCM_PLAN_GDCA</td><td>/planos/nomina/gdca</td></tr><tr><td>DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_39506_C</td><td>/planos/multicash/efig/envio/col07/39506/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_39506_D</td><td>/planos/multicash/efig/envio/col07/39506/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_48515_C</td><td>/planos/multicash/efig/envio/col07/48515/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_48515_D</td><td>/planos/multicash/efig/envio/col07/48515/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_39506_C</td><td>/planos/multicash/efig/procesados/col07/39506/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_39506_D</td><td>/planos/multicash/efig/procesados/col07/39506/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_48515_C</td><td>/planos/multicash/efig/procesados/col07/48515/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_48515_D</td><td>/planos/multicash/efig/procesados/col07/48515/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_08709_C</td><td>/planos/multicash/gdca/envio/col07/08709/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_08709_D</td><td>/planos/multicash/gdca/envio/col07/08709/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_35677_C</td><td>/planos/multicash/gdca/envio/col07/35677/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_35677_D</td><td>/planos/multicash/gdca/envio/col07/35677/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_63585_C</td><td>/planos/multicash/gdca/envio/col07/63585/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_63585_D</td><td>/planos/multicash/gdca/envio/col07/63585/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_69109_C</td><td>/planos/multicash/gdca/envio/col07/69109/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_69109_D</td><td>/planos/multicash/gdca/envio/col07/69109/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_08709_C</td><td>/planos/multicash/gdca/procesados/col07/08709/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_08709_D</td><td>/planos/multicash/gdca/procesados/col07/08709/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_35677_C</td><td>/planos/multicash/gdca/procesados/col07/35677/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_35677_D</td><td>/planos/multicash/gdca/procesados/col07/35677/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_63585_C</td><td>/planos/multicash/gdca/procesados/col07/63585/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_63585_D</td><td>/planos/multicash/gdca/procesados/col07/63585/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_69109_C</td><td>/planos/multicash/gdca/procesados/col07/69109/cabecera</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_69109_D</td><td>/planos/multicash/gdca/procesados/col07/69109/detalle</td></tr><tr><td>DIR_MUL_GDGU</td><td>/planos/multicash/gdgu</td></tr></table>	Nombre parámetro directorio	Directory	DIR_HCM_PLAN_GDCA	/planos/nomina/gdca	DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_39506_C	/planos/multicash/efig/envio/col07/39506/cabecera	DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_39506_D	/planos/multicash/efig/envio/col07/39506/detalle	DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_48515_C	/planos/multicash/efig/envio/col07/48515/cabecera	DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_48515_D	/planos/multicash/efig/envio/col07/48515/detalle	DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_39506_C	/planos/multicash/efig/procesados/col07/39506/cabecera	DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_39506_D	/planos/multicash/efig/procesados/col07/39506/detalle	DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_48515_C	/planos/multicash/efig/procesados/col07/48515/cabecera	DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_48515_D	/planos/multicash/efig/procesados/col07/48515/detalle	DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_08709_C	/planos/multicash/gdca/envio/col07/08709/cabecera	DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_08709_D	/planos/multicash/gdca/envio/col07/08709/detalle	DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_35677_C	/planos/multicash/gdca/envio/col07/35677/cabecera	DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_35677_D	/planos/multicash/gdca/envio/col07/35677/detalle	DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_63585_C	/planos/multicash/gdca/envio/col07/63585/cabecera	DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_63585_D	/planos/multicash/gdca/envio/col07/63585/detalle	DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_69109_C	/planos/multicash/gdca/envio/col07/69109/cabecera	DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_69109_D	/planos/multicash/gdca/envio/col07/69109/detalle	DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_08709_C	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/08709/cabecera	DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_08709_D	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/08709/detalle	DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_35677_C	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/35677/cabecera	DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_35677_D	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/35677/detalle	DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_63585_C	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/63585/cabecera	DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_63585_D	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/63585/detalle	DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_69109_C	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/69109/cabecera	DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_69109_D	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/69109/detalle	DIR_MUL_GDGU	/planos/multicash/gdgu
Nombre parámetro directorio	Directory																																																								
DIR_HCM_PLAN_GDCA	/planos/nomina/gdca																																																								
DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_39506_C	/planos/multicash/efig/envio/col07/39506/cabecera																																																								
DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_39506_D	/planos/multicash/efig/envio/col07/39506/detalle																																																								
DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_48515_C	/planos/multicash/efig/envio/col07/48515/cabecera																																																								
DIR_MUL_EFIG_ENV_COL07_48515_D	/planos/multicash/efig/envio/col07/48515/detalle																																																								
DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_39506_C	/planos/multicash/efig/procesados/col07/39506/cabecera																																																								
DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_39506_D	/planos/multicash/efig/procesados/col07/39506/detalle																																																								
DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_48515_C	/planos/multicash/efig/procesados/col07/48515/cabecera																																																								
DIR_MUL_EFIG_PRO_COL07_48515_D	/planos/multicash/efig/procesados/col07/48515/detalle																																																								
DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_08709_C	/planos/multicash/gdca/envio/col07/08709/cabecera																																																								
DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_08709_D	/planos/multicash/gdca/envio/col07/08709/detalle																																																								
DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_35677_C	/planos/multicash/gdca/envio/col07/35677/cabecera																																																								
DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_35677_D	/planos/multicash/gdca/envio/col07/35677/detalle																																																								
DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_63585_C	/planos/multicash/gdca/envio/col07/63585/cabecera																																																								
DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_63585_D	/planos/multicash/gdca/envio/col07/63585/detalle																																																								
DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_69109_C	/planos/multicash/gdca/envio/col07/69109/cabecera																																																								
DIR_MUL_GDCA_ENV_COL07_69109_D	/planos/multicash/gdca/envio/col07/69109/detalle																																																								
DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_08709_C	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/08709/cabecera																																																								
DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_08709_D	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/08709/detalle																																																								
DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_35677_C	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/35677/cabecera																																																								
DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_35677_D	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/35677/detalle																																																								
DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_63585_C	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/63585/cabecera																																																								
DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_63585_D	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/63585/detalle																																																								
DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_69109_C	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/69109/cabecera																																																								
DIR_MUL_GDCA_PRO_COL07_69109_D	/planos/multicash/gdca/procesados/col07/69109/detalle																																																								
DIR_MUL_GDGU	/planos/multicash/gdgu																																																								

PI	Salida de información de proveedores, cuentas contables, CECOS, CEBES. Entrada de interfaces contables y materiales TRX SPROXY	Baja	 <p>The image displays two screenshots of the Integration Repository (http://cubogd...) interface. The left screenshot shows a tree view under 'Interfaces mensaje' with the following items: CertProveedorProcesamiento, consultaArchivoFE_Inb, consultaDocumentoFE_Inb, envioDocumentoFE_Inb, FlujoCajaProcesamiento_Inb, GestionDocFinViajesProcesa_, ActivoFijoCurso_Out, consultaArchivoFE_Out, consultaDocumentoFE_Out, envioDocumentoFE_Out, AnulacionesProcesamiento_O, ClientesProcesamiento_Out, CompensacionesProcesamien, CuentaMayorProcesamiento_, CuentasPorCobrarProcesamie, and DocFinancieroProcesamiento_. The right screenshot shows a tree view with the following items: AnulacionesProcesamiento_O, ClientesProcesamiento_Out, CompensacionesProcesamien, CuentaMayorProcesamiento_, DocFinancieroProcesamiento_ (highlighted), DocFinViajesProcesa_Inb, FacturasProcesamiento_Out, PagosProcesamiento_Out, PagosRecibidosProcesamient, ProveedoresProcesamiento_C, Tipos de datos, Tipos de mensajes, and Objetos sin asignación.</p>
----	---	------	--

9.1 Maestro de integraciones PI



10. Monitoreo

Componente	Herramienta para monitorear/Link	Tipo de Monitoreo	Variable de control
SAP ERP	Monitoreo de Ordenes de transporte SE16N	Manual	Transportes realizados al ambiente productivo autorizados
SAP ERP	Monitoreo de Licencias SUIM	Manual	Se realiza monitoreo de licenciamiento cada 3 meses
SAP ERP	Monitoreo de mensajes salientes SOST	Manual	Mensajes salientes del ERP entregados correctamente.
Sistema Operativo - Linux	Alertas de rendimiento	Automatico	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento capacidad sobre los discos de datos y discos de sistema operativo • Seguimiento de alertas constantes por uso de memoria RAM • Seguimiento de alertas constantes por uso de CPU
Oracle	Monitoreo bases de datos	Automatico	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de crecimiento de las bases de datos. • Seguimiento de alertas de los servicios de las bases de datos.

11. Definir cómo validar la prioridad alta, media, baja del incidente.

1 - Alta	Asignada a órdenes de trabajo, en los cuales el usuario manifiesta que el sistema está fuera de servicio o se tiene detenida la operación y se requiere de una solución inmediata. El soporte de prioridad alta será atendido por el coordinador del servicio, los consultores con conocimiento y experiencia calificada en SAP, en conjunto con el (los) usuario(s) de LAS EMPRESAS y en los casos que se requiera, mediante el soporte OSS de SAP.
2 - Media	Asignado a ordenes de trabajo, en los cuales el usuario manifiesta que el sistema no está fuera de servicio, que está afectando a varios usuarios pero permite la realización de las operaciones normales, por lo tanto no es crítico
3 - Baja	Asignada a ordenes de trabajo, en los cuales el usuario manifiesta que el sistema no está fuera de servicio, que está afectando a un solo usuario y permite la realización de las operaciones normales, luego puede continuar con la operación.

12. Preguntas clave que MESI debería hacer para identificar el servicio.

¿Cuál es el sistema?

Si la respuesta es SAP

¿Cuál es el ambiente que está usando (Desarrollo, Calidad, Productivo)?

Imagen 2

Nombre	Desc
01. AZURE ERP DESARROLLO	
02. AZURE ERP CALIDAD	
03. AZURE ERP PRODUCTIVO	
04. AZURE ERP PRODUCTIVO INT	

¿Cuál es el área a la que pertenece?

¿El equipo que está usando para ingresar está dentro de las instalaciones de la compañía y usando la red de datos o internet de Efigas?

Si la respuesta es NO, ¿tiene conectado la VPN o FortiClient? Si la respuesta es NO, se debe verificar la conexión a SAP Router (Conexión 4 de la imagen 2- internet), si no es posible la conexión solicitar que se conecte a la red VPN, ya que el aplicativo funciona en la red de Efigas y vuelva a intentar.

¿El error que está generando al intentar ingresar a SAP o ejecutando un proceso en SAP?

- Si es ejecutando un proceso:

- Error en Transferencia de archivos

Verificar estabilidad de la red

- Si el error es en Permisos

Correr la transacción con el usuario SU53 tomar los pantallazos correspondientes remitiendo al área de seguridad

- No se puede imprimir

Verificar con el usuario que este ingresando correctamente a la impresora configurada

- Reportes lentos

Ejecutar en proceso de fondo y descargar por la trx SM37

- Descarga de reportes

Ingresar a las opciones de descarga de SAP y exportar en el formato deseado

- Error en time out

Verificar la VPN, si esta correcta y el usuario esta ejecutando reportes sugerir ejecutar el reporte en proceso de fondo si se sigue presentado notificar a N2 con el detalle de la transacción y los parámetros de ejecución.

- Error de Interfaz

Validar el mensaje de error por la transacción ZFI011 y enviar pantallazo

- Otro, indicar cual transacción, que estaba ejecutando en el momento, usuario con el que se esta ejecutando el proceso, ambiente y datos de prueba.

13. Procedimientos de Administración

13.1. Administración Basis y PI a cargo de SOFFTEK

1. CLASIFICACIÓN	ALCANCE DEL SERVICIO	
1.1 Monitoreo	Monitoreo diario de los sistemas Productivos	x
1.2 Diagnóstico	Generación y diagnóstico del EWA	x
1.3 Operación	Acompañamiento de tercer nivel en el restablecimiento de la operación	x
	Apertura, administración y gestión de mensajes OSS (escalamiento a fabricante)	x
	Administración y configuración del sistema de transporte SAP	x
	Administración de los bloqueos del sistema	x
	Gestión de impresión desde SAP	x
	Gestión de spool del sistema SAP	x
	Notificación de la ejecución de los backups	x
	Notificación del plan de capacidad de los ambientes SAP	x
	Programación de actividades (detención e inicio de servicios SAP)	x
	Realización de los transportes	x
	Seguimiento procesos update del sistema	x
	Administración y gestión de Jobs	x
	Administración de logon's group	x
	Gestión y administración de usuarios para las aplicaciones SAP (creación, modificación, bloqueo y desbloqueo, asignación y reseteo de contraseñas, asignación y/o retiro de roles a usuarios)	x
	Administración de usuarios en las BD (Creación, bloqueo, desbloqueo, eliminación, asignación de permisos (grupos y roles))	x
	Aplicación de mejoras derivadas del diagnóstico	x
	Configuración de parámetros de operación de los sistemas	x
	Configuración y optimización de work process	x
	Configuración y optimización modos de operación del sistema	x
	Administración SAP marketplace	x

	Ajuste y revisión de DUMPs (generación actividades de mantenimiento)	x
	Creación y ajuste de perfiles del sistema SAP	x
	Implementación y recomendación de políticas de backup y restore	x
	Ejecución de cambios programados	x
	Administración del Saprouter	x
1.4 Operación Bases de datos	Administración básica de base de datos (administración y gestión de tablespaces, datafiles, reorganización de tablas, actualización, aplicación de SAP Bundle patch y reconstrucción de índices)	x
	Administración avanzada de base de datos (distribución de carga, configuración, compresión, upgrade de versión, tuning de bases de datos)	x
1.5 Operación Informes	Gestión de informes básicos (seguimiento mensual, análisis EWA, informes técnicos de incidentes)	x
	Gestión de informes específicos (máximo 3 al mes)	x
1.6 Mantenimiento	Aplicación de notas OSS	x
	Aplicación de notas de seguridad	x
	Copias de mandante (máximo 2 al año)	x
	Actualización de add-on's	x
	Copias homogéneas	x
	Actualización de Kernel	x
	Evaluation Performance	x
	Missing Index	x
	Configuracion de Tablespaces	x
	Parametros de Base de Datos	x
	Optimizacion de Estadísticas	x
	Frecuencia de Backup	x
	Análisis de espacios	x
	Chequeos de Base de Datos	x
	Analisis de Cargas en Base de Datos	x
	Defaults password Standard	x
	Protección y Password en base de datos	x

	Políticas de Password Abap	x
	Usuarios con críticas autorizaciones (EWAS)	x

13.2. Administración de infraestructura a cargo de SOFFTEK

ACTIVIDADES	DESCRIPCION	Incluido
1.1. ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA		
1.1.1 Seguridad	• Revisión semanal actualizaciones de seguridad liberadas	x
	• Verificación estado de Antivirus y Scan programado de los sistemas operativos	x
1.1.2 Sistemas Operativos	• Verificación dos veces a la semana de los logs de sistema operativo de cada uno de los servidores implementados	x
	• Notificación de los Warning e Issues presentados en los logs de eventos de los sistemas operativos.	x
1.1.3 Bases de Datos	• Programar tareas trimestrales de limpieza y mantenimiento, comprobar la asignación y la integridad estructural de objetos e índices de base de datos.	x
	• Depurar semestralmente el crecimiento del log de la base de datos	x
1.1.4 Gestión de Alertas	• Todas las alertas presentadas sobre el sistema de monitoreo son evaluadas y priorizadas dependiendo su clasificación de Warning o Error	x
	• Se realiza notificación al cliente de la alerta que esta presentándose y se genera ticket de atención	x
	• Se realiza asignación de la solicitud con un especialista	x
	• Cualquier cambio que se requiera hacer sobre la configuración de la infraestructura del cliente, será notificada y no será ejecutada hasta que sea autorizada por el cliente.	x
	• Se realizará un plan de trabajo detallando las actividades que van a ser llevadas a cabo	x
	• Al finalizar las actividades se realizara la validación con el cliente.	x
1.1.5 Dashboard	• Seguimiento a través de dashboard de monitoreo con la siguiente linea base de: (Disponibilidad, Capacidad, Rendimiento, Disponibilidad, Servicios) validando que estén operando dentro de los parametros recomendados por el cliente	x
1.1.6 Backup's tipo (Snapshot VM)	• Validar diariamente el resultado de las tareas de backup's configuradas para cada servidor	x

	<ul style="list-style-type: none"> Validar diariamente el resultado de las tareas de backup's si se programaron de forma de archivos específicos 	x
1.2 GESTION DE SOLICITUDES		
1.2.1 Recepción y Atención de Tickets	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y registro de solicitudes vía correo o contacto telefónico 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de sistema de gestión de Tickets 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Clasificación de las solicitudes de acuerdo a criticidad 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Reasignación de tickets al grupo especialista encargado 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Atención de la solicitud 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Notificación de cierre y solución de la solicitud 	x
1.3 MANTENIMIENTO		
1.3.1 Actualizaciones de los sistemas operativos	<ul style="list-style-type: none"> Notificación a los clientes de los nuevos riesgos de seguridad y las actualizaciones liberadas por los diferentes proveedores 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Aseguramiento de cada ambiente en los que se vaya a realizar una instalación de seguridad 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de plan de trabajo para autorización de instalación de nuevos parches de seguridad 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Implementación y gestión de service packs y hotfixes liberados por los diferentes proveedores de software 	x
1.3.2 Depuración de Logs de las máquinas virtuales	<ul style="list-style-type: none"> Validación de la causa raíz de los sistemas en estado Warning y Error de los sistemas operativos 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de autorización para depuración de los Warning y Errores de los sistemas operativos en caso de que sea requerido 	x
1.3.3 Seguimiento tareas de Backup's	<ul style="list-style-type: none"> Enviar periódicamente logs de los backups realizados sobre la plataforma, la periodicidad es definida y acordada como el cliente requiera 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Pruebas de restauración periódicas en el caso que el cliente solicite, máxima 1 prueba de restauración semestral 	x
1.3.4 Mantenimiento Bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> Realizar periódicamente distintos tipos de copias de seguridad de bases de datos 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Comprobar semestralmente la integridad de la base de datos, comprobar la asignación y la integridad estructural de objetos e índices de base de datos. 	x

1.3.5 Depuración de alertas.	• Mitigación de alertas presentadas en el event log.	x
	• Verificación proactiva del rendimiento de los sistemas operativos para validar si es necesario escalamiento sobre el tamaño de la máquina virtual	x
1.4 REPORTES		
1.4.1 Informe de disponibilidad	• Informe mensual sobre el porcentaje de disponibilidad de la infraestructura, se especifica cuanto tiempo el servidor estuvo Up y cuánto tiempo estuvo Down.	x
	• Sobre el informe mensual se visualiza la fecha y hora que se presentó algún tipo de interrupción del servidor	x
1.4.2 Informe rendimiento de los sistemas	• Reporte mensual de los consumos y rendimiento de cada una de las máquinas virtuales.	x
	• Reporte grafico del promedio de consumo de memoria RAM en todos los servidores monitoreados	x
	• Reporte grafico del promedio de consumo de CPU en todos los servidores monitoreados	x
1.4.3 Informe control de crecimiento en discos	• Reporte mensual del crecimiento de almacenamiento de datos de cada uno de los servidores en la partición de sistema operativo	x
	• Reporte mensual de particiones configuradas sobre cada uno de los servidores	x
	• Reporte mensual sobre el uso de cada una de las particiones en los servidores	x
1.4.4 Informe comportamiento de la infraestructura	• Reporte general del estado de alertas presentado en el transcurso de cada mes.	x
	• Sobre el reporte se visualiza el motivo por el cual se presentó la alerta	x
1.4.5 Informe comportamiento de los servicios.	• Reporte de los estados de los servicios de sistema operativo en estado UP/DOWN que sean configurados	x
1.4.6 Informe Solicitudes	• Reporte de solicitudes recibidas y atendidas con cada uno de sus estados	x
1.5 MONITOREO		
1.5.1 Disponibilidad de las máquinas virtuales	• Seguimiento de sistemas operativos Up or Down	x
	• Seguimiento de rendimiento de la infraestructura para verificar que no se esten presentando altas cargas de trabajo, en caso de presentarse constantes alarmas sobre los mismos servicios se realiza notificación con el cliente.	x
1.5.2 Alertas de rendimiento	• Seguimiento capacidad sobre los discos de datos y discos de sistema operativo	x
	• Seguimiento de alertas constantes por uso de memoria RAM	x
	• Seguimiento de alertas constantes por uso de CPU	x

1.5.3 Servicios de las máquinas virtuales	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de los servicios de aplicaciones configurados previamente en el sistema de monitoreo y acordados al inicio del proyecto con el cliente 	x
1.5.4. Monitoreo bases de datos	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de crecimiento de las bases de datos. 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de alertas de los servicios de las bases de datos. 	x
2.1 APROVISIONAMIENTO Y DESPLIEGUE DE NUEVOS SERVICIOS SOBRE LA PLATAFORMA		
2.1.1 Implementación de Máquina Virtual	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de la máquina virtual con el sistema operativo y los accesos de conexión para el caso de S.O Windows a través de conexiones RDP y para sistemas operativos Linux en cualquiera de sus distribuciones a través de SSL 	x
2.1.2 Implementación Storage.	<ul style="list-style-type: none"> Creación de discos de datos para sistemas operativos Windows y Linux en sus diversas distribuciones 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Conexión de discos de datos con los sistemas operativos requeridos por el cliente 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Creación de cuentas de almacenamiento para sistemas operativos 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Creación de cuentas de almacenamiento para sistemas de Backup 	x
3.1 CONFIGURACIONES SOBRE LA PLATAFORMA		
3.1.1 Sistemas operativos.	<ul style="list-style-type: none"> Configuración inicial de sistemas operativos Linux como por ejemplo Zona UTC, Filesystem, habilitación usuarios root, Firewall S.O 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Configuración inicial de sistemas operativos Windows como por ejemplo: Zona Horaria, Firewall, usuarios administradores locales de la máquina virtual, logs de autenticacion. 	x
3.1.2 Conectividad de red.	<ul style="list-style-type: none"> Configuración direccionamientos IP, LAN local 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Configuración direccionamiento Subnet's 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Configuración Gateways conexiones VPN's 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Configuración ACL y NGS en el caso que el cliente requiera filtrar los accesos a servidores 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Configuración de EndPoints para habilitacion de puertos publicos y privados TCP sobre la infraestructura 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Configuración puertos de red (http – https), suministrados por el cliente. 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Reservaciones de Direcciones IP's 	x
3.1.4 Backup	<ul style="list-style-type: none"> Configuración de agentes de Backup's sobre cada uno de los servidores 	x
	<ul style="list-style-type: none"> Configuración de políticas de retencion sobre el esquema de backup's (Acordado con el cliente) 	x

	• Configuración de tareas de Backup's y periodicidad de las tareas	x
	• Configuración de Alertas en caso que la tarea	x
	• Configuración de cuenta de almacenamiento para alojamiento de Backup's	x
3.1.5 Escalabilidad (Vertical o horizontal)	• Configuración de crecimiento y decrecimiento de tamaño de máquina virtual	x

14. Soluciones temporales

Síntomas de error (Lenguaje Usuario)	Descripción del error (Lenguaje técnico)	Solución
Al conectarme a SAP no puedo ingresar	Error de conexión VPN	Verificar la conexión VPN Ingresar por la opción 4 SAP ROUTER
Reporte no se ejecuta o se demoran	Time out de conexión 30 min	Ejecutar el reporte en proceso de Fondo. Ver Manual de proceso de fondo
Archivo de pagos no se está transfiriendo	Verificar latencia de red	Configurar ZBC001 constante PETI para descarga manual de archivos, solicitar caso de configuración a Owner del servicio.
Error en Interfaz	Parámetros de interfaz incorrectos	Descargar el reporte de la ZFI011 y validar que los parámetros estén correctos.
No puedo imprimir	Impresora SAP no configurada	Imprimir en impresora PDF y posteriormente imprimir local. (Ver manual creación Impresoras)

15. Solución de problemas

Soporte Nivel 1	Error Conocido	Descripción del error	Posible Solución
Soporte Nivel 2			
Soporte Nivel 3			
Soporte Nivel 4			

15.1. ¿Qué documentación debe adjuntar MESI para escalar el caso nivel 2?

- Pantallazo del error reportado
- Informar si la conexión es local (dentro de las instalaciones de Efigas o por VPN)
- Transacción donde se encontraba realizando el proceso
- Datos de prueba del proceso
- Si el error es una opción, el paso a paso de las acciones que está haciendo el usuario hasta llegar al Error
- Nombre del funcionario que presenta el inconveniente
- Teléfono celular y extensión del funcionario que presenta el inconveniente

15.2. Cómo escalar un caso a un nivel superior?

- Soporte de Nivel 1 crea el caso en Jira, en el proyecto Desarrollo SAP (SONDA tiene acceso a Jira)
- Se adjunta el documento con la descripción del error

15.3. ¿Qué documentación debe adjuntar nivel 2 para escalar el caso a nivel 3?

- Evidencias de errores conocidos descartados.

15.4. En caso de una falla masiva que se ha reportado, ¿qué hacer?

Identificación de falla masiva

- *Error en ejecución de proceso o interfaces.*
- *Se maneja como IC y se reporta a los IM para gestión de este.*
- *No se puede acceder al sistema no se puede realizar comunicación entre los diferentes sistemas.*

Aparece alarma en la herramienta de monitoreo, ¿qué hacer? ¿rechazarlo? ¿crearlo como caso hijo?

- *Fallas en bases de datos o servidores se debe escalar a SOFFTEK (IC)*
- *Servicios de Integraciones se debe crear caso y escalarlo a N2 PI (IC)*
- *Errores en aplicativos bloqueantes a proceso críticos escalar a N2 SAP (IC)*

15.5. ¿Cómo identificar si un incidente debe ser rechazado?

- *Porque esta creado en el sistema que no es*
- *Que no sea un caso específico de SAP*
- *Porque no tiene la data completa*