

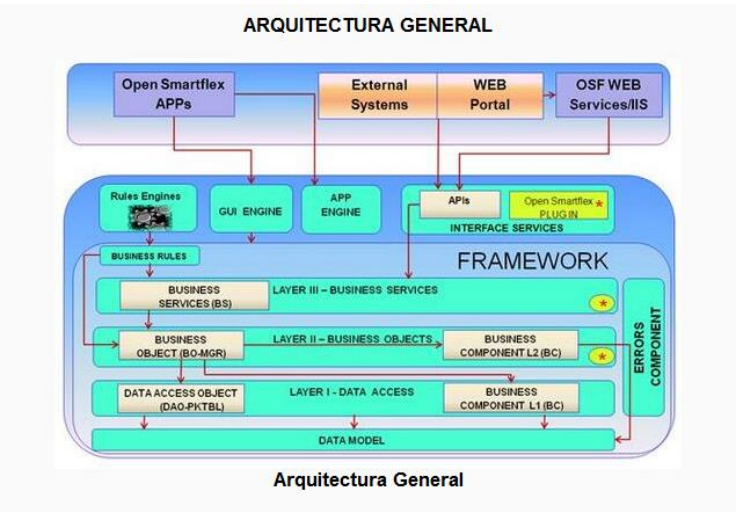
Tabla de Contenidos

TABLA DE CONTENIDOS	1
1. CONTROL DE VERSIONES.	2
2. GENERALIDADES DEL SERVICIO	2
GLOSARIO	3
3. MATRIZ DE ESCALAMIENTO FUNCIONAL	3
4. ESQUEMA GENERAL DE COMPONENTES E INFRAESTRUCTURA	4
5. BLUEPRINT DEL SERVICIO.	5
6. RELACIÓN CON OTRAS APLICACIONES Y/O SERVICIOS	6
7. MONITOREO	8
8. DEFINIR COMO VALIDAR LA PRIORIDAD ALTA, MEDIA, BAJA DEL INCIDENTE.	8
9. PREGUNTAS CLAVE QUE MESI DEBERÍA HACER PARA IDENTIFICAR EL SERVICIO.....	9
10.PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN.....	9
11.SOLUCIONES TEMPORALES	9
12.SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.	10
13.¿QUÉ DOCUMENTACIÓN DEBE ADJUNTAR MESI PARA ESCALAR EL CASO NIVEL 2?	11
14.¿QUÉ DOCUMENTACIÓN DEBE ADJUNTAR NIVEL 2 PARA ESCALAR EL CASO A NIVEL 3?	11
15.ÉN CASO DE UNA FALLA MASIVA QUE SE HA REPORTADO, ¿QUÉ HACER?	11
16.¿CÓMO IDENTIFICAR SI UN INCIDENTE DEBE SER RECHAZADO?	11

1. Control de Versiones.

Fecha	Versión	Observaciones	Autor
10/08/2020	1	Documento manual de operación servicio Open Smartflex	jsoto
08/05/2024	2	Documento manual de operación servicio Open Smartflex	ssalazars

2. Generalidades del Servicio

Nombre del servicio	Open Smartflex
Descripción del servicio	<p>Es un sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa de empresas de servicios públicos, concebido y construido, sobre una arquitectura homogénea, que bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.</p> 
Autenticación	Método de autenticación propio del aplicativo OSF, el cual tiene todo un módulo de seguridad.
Responsable.	David Ocampo Monroy – Andres Felipe Vargas
Consumidores del servicio.	Toda la compañía
Disponibilidad del servicio	7 x 24
Disponibilidad de Soporte	Jornada laboral
Acceso o URL de la aplicación	Aplicación de escritorio
Proveedor	Open Systems
Tipo de contratación.	Contrato SAM

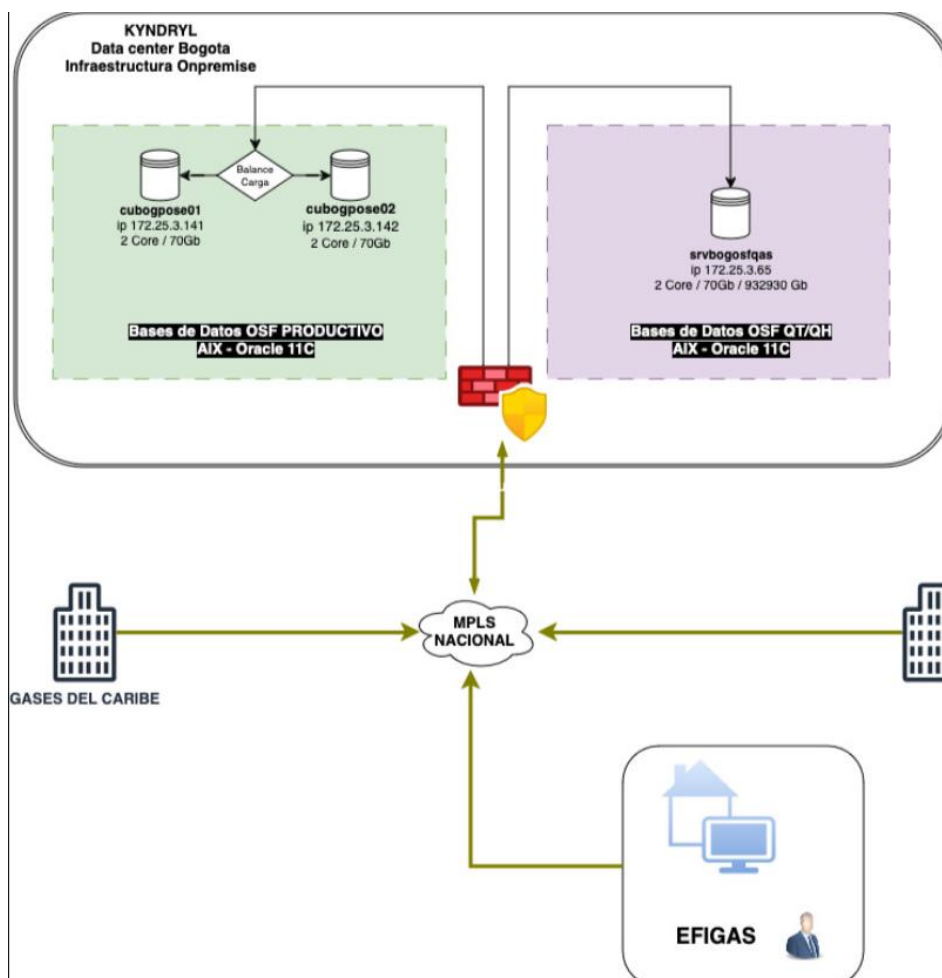
Glosario

Término	Descripción
OSF	Abreviación Open Smartflex
CRM	Módulo de OSF que contiene funcionalidades de atención clientes (Servicio al cliente (gestión de peticiones, quejas, reclamos), Ventas, Call Center, campañas, productos y servicios)
OSS	Módulo de OSF que contiene funcionalidades de soporte a la operación técnica (Direcciones, Ordenes, Contratistas, Construcciones, Mantenimiento, Emergencias)
BSS	Módulo de OSF que contiene funcionalidades relacionadas con la facturación (tarifas, consumos), la cartera (financiaciones, negociaciones) y el recaudo de todos los clientes de la compañía.
FNB	Abreviación Financiación no Bancaria
Brilla	Programa del grupo empresarial Promigas para financiación de bienes y servicios a través de la factura de gas.
INTEGRACIONES	Servicio de integraciones de Open Smartflex con otros aplicativos (Ej. ERP, Documental, Moviles, etc)
Release	Entregable generado por fábrica de OPEN para solucionar un requerimiento o incidente reportado desde las gaseras del grupo.
Datafix	Script para corrección de datos bien sea por solicitud del área funcional o por inconsistencias en los datos creados debido a fallas en los programas.

3. Matriz de Escalamiento Funcional

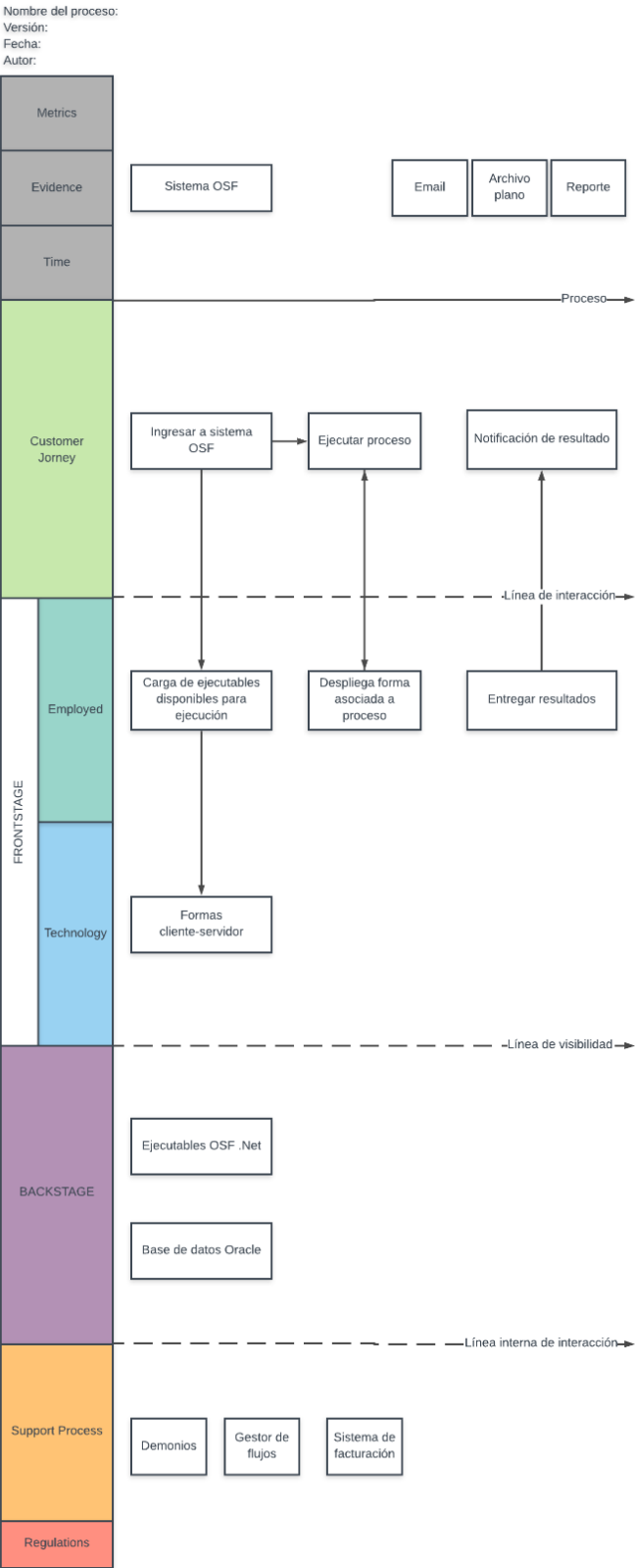
Soporte Nivel	Cargo	Nombre	Grupo de soporte.	Teléfono	Correo
1	Agentes de Mesa de ayuda	Mesa de servicio		Ext. 1616	mesi@efigas.com.co
2	Gestor de Servicios	Oscar Alberto Becerra Andres Felipe Echeverry		312 3255227 311 6417538	obecerra@efigas.com.co aecheverry@efigas.com.co
3	Profesional TI	Andres Felipe Vargas Lida Esperanza Ardila Victor Augusto Arbeláez	Nivel 1 OSF	3113852423 3113753783 3046225000	afvargas@efigas.com.co
4	Coordinador sistemas de negocio	David Ocampo Monroy	Nivel 1 OSF	3122389407	jsoto@efigas.com.co docampom@efigas.com.co
5	Soporte fábrica	Soporte Open Diego Ruiz		3167428721 3013363916	https://sao.openintl.com Diego.Ruiz@openintl.com

4. Esquema General de Componentes e Infraestructura



Nombre Componente	Responsable (Comprometido)	Accountable (Responsable)	Consulted (Consultado)	Informed (Informado)
Base de datos OpenSmartflex	Administrador base de datos OPTIMA	Coordinador infraestructura Efigas	Coordinador de sistemas de negocio. Profesional sistemas de información.	Profesional sistemas de información. Coordinador sistemas de negocio.
Sistema Comercial OSF	Profesional de sistemas de información	Coordinador sistemas de negocio	Coordinador de sistemas de negocio.	Profesional de recaudos. Profesional sistemas de información. Profesional de operaciones. Coordinador sistemas de negocio. Coordinador de infraestructura.

5. BluePrint del Servicio.



6. Relación con otras Aplicaciones y/o Servicios

Aplicación o Servicio	Tipo de Relación	Criticidad	Observación
Portal OIA	Los certificados gestionados por terceros son subidos al portal OIA y una vez estos son aprobados allí se actualiza la información relevante en OSF.	Alta	Requerido por regulación
Portal Brilla	El portal permite consulta de los cupos de los contratos en OSF y generar visitas Brilla como trámites en OSF.	Bajo	
Portal Clientes	El portal procesa el spool de facturación de OSF, la cual es información requerida para gestionar el recaudo. Se pueden generar o consultar cupones para recaudo. Se marcan contratos para facturación digital.	Bajo	
Movilidad	Se gestionan ordenes de trabajo por medio de las integraciones de PI las cuales incluyen: Generación, legalización, agregar comentarios a órdenes de trabajo; registro de trámites (ventas, servicios de ingeniería). Los procesos que dependen de esta integración son: PNO, Facturación (lecturas), suspensiones y reconexiones, Emergencias, Ventas.	Alto	
Docuware	Permite la consulta de usuarios, solicitudes y legaliza flujos del proceso de gestión de PQRs. En el proceso de pago a proveedores se actualizan datos en OSF que permiten el	Medio	

	pago de las obligaciones.		
GIS	Habilita la consulta de direcciones asociadas a los procesos de OSF. Los datos asociados a cada predio se sincronizan entre OSF y GIS.	Alto	Requerido para atención de emergencias
ORM	Las consultas contenidas en ORM son ejecutadas en la base de datos de OSF.	Bajo	
Datawarehouse	Se realizan procesos de ETL desde OSF para cargar la bodega de datos.	Bajo	
Recaudo en línea	El servicio consulta los datos asociados a los pagos y registra el pago una vez este es procesado por el servicio de recaudo.	Alto	
Kiosko	Permite la impresión de estados de cuenta del usuario y duplicado de facturas.	Bajo	
SAP	SAP envía a OSF la información relacionada a la gestión del inventario asociada a movimientos solicitados por las unidades operativas. OSF envía a SAP las interfaces contables relacionadas a movimientos de ingresos, costos y movimiento de materiales de activo e inventario.	Medio	Interfaces contables y de almacén

7. Monitoreo

Componente	Herramienta para monitorear/Link	Tipo de Monitoreo	Variable de control
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Conexión a base de datos
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Validación de procesos de cierre
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Estado de ejecutores
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Estado de demonios de OSF
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Estado de Servicios de Oracle
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Validación de espacio servidor
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Validación de espacio ASM
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Validación de memoria RAM Oracle
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Espacio de tablespaces > 90%
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Objetos inválidos o desactivados (constraints o índices)
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Usuarios con permisos de administración
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Validación de licenciamiento de Oracle
Base de datos	Dashboard/Script	Diario, Mensual y por demanda	Validación de ejecución de RMAN
Telecomunicaciones	Zabbix	Automático	Tiempo de respuesta (60~120ms)
Telecomunicaciones	Zabbix	Automático	Caída de canal

Estos scripts o comandos solo los ejecuta el proveedor del servicio. Para el caso de la base de datos se debe solicitar al DBA de Optima la ejecución de los scripts o comandos para obtener la información aquí listada. En el caso de los ítems de telecomunicaciones está información la entrega el profesional de Telecomunicaciones de Efigas.

8. Definir como validar la prioridad alta, media, baja del incidente.

Prioridad Alta

- Caída total o afectación masiva a un proceso crítico del negocio. Los procesos críticos son: Facturación, Servicio al Cliente, Atención de Emergencias, Recaudo.
- Caída total del servicio de Open Smartflex.
- Deterioro de la calidad del servicio. Calidad asociada a la rapidez con la que los procesos se ejecutan normalmente o a la capacidad para ingresar y ejecutar nuevos procesos.
- Está afectada la integración con otros sistemas que tengan prioridad alta (ver punto 6)

Prioridad Media

- Caída total o afectación masiva a un proceso no crítico del negocio.
- Incidentes que afecten a un grupo de clientes.
- Incidentes que afecten parcialmente un servicio y se cuenta con una solución operativa.
- Está afectada la integración con otros sistemas que tengan prioridad media y baja (ver punto 6)

Prioridad baja

- Incidente que afecta a un bajo número de clientes.
- Incidente que afecta a un bajo número de usuarios del sistema.
- Error puntual en el sistema del cual no se evidencia otra ocurrencia.
- Errores en reportes.

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

- Se debe identificar si pudo iniciar sesión en Open Smartflex.
- Se debe identificar el nombre del ejecutable donde se presenta el error o la inconsistencia.

Se debe tener más preguntas claves para que mesa de ayuda pueda identificar aun mas el incidente, pues ellos son el primer filtro y deberán canalizar bien la solicitud. Por ejemplo

- ¿Tiene conexión a la Unidad S?
- Desde donde esta tratando de hacer la conexión al OSF. Dentro de la sede o desde un sitio diferente?
- Cuantas personas son las afectadas por este incídete?
- Es el mismo error para todos??

Preguntas así que mesa pueda identificar y resolver o identificar, documentar y escalar.

10. Procedimientos de Administración.

- Validar si se tiene comunicación a los servidores de base de datos en Bogotá (Para descarta inconvenientes en los canales de comunicación).
- Validar si el inconveniente es a nivel de Zona (Risaralda-Caldas-Quindío).
- Consultar con los Gestores de Servicio si se realizaron aplicaciones de nuevos desarrollos.

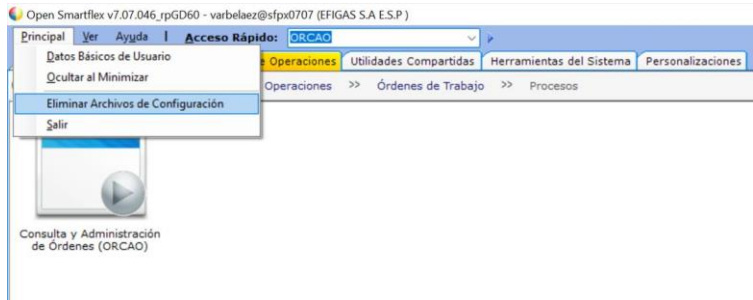
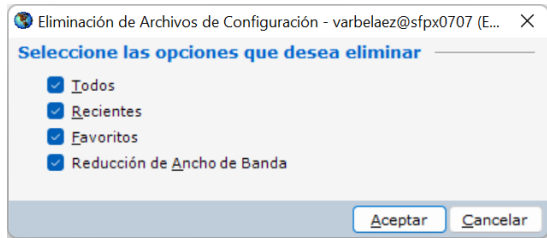

Van a informar a los Gestores de Servicio cada vez que se implemente un nuevo desarrollo. Como va a ser la manera de documentar e informar estos nuevos desarrollos para que así estén enterados los Gestores y puedan identificar una falla e informar a mesa. Este proceso de socialización es el realizado en el comité de cambios.

- Gestor de Servicio reportar a Incident Manager Ausencia parcial o total de servicio.

11. Soluciones temporales

Las soluciones temporales a problemas o incidentes conocidos en este servicio se gestionan por el módulo Soporte Smartflex Efigas (SSE) de JIRA, a este se puede acceder mediante la dirección: <https://gascaribe.atlassian.net/jira/servicedesk/projects/SSE/>

12. Solución de problemas más comunes.

	Error Conocido	Descripción del error	Posible Solución 1
Soporte Nivel 1	Usuario no puede iniciar una forma Open Smartflex	Aplicación de cambios en el sistema causan que se deban eliminar archivos de configuración para que el sistema funcione correctamente.	<p>Seguir los siguientes pasos para el error que le está saliendo en CNCRM.</p> <ol style="list-style-type: none"> Menú principal de Open Smartflex, opción eliminar archivos de Configuración.  <ol style="list-style-type: none"> Seleccionar todos. 
	Usuario identifica que la base de datos no está disponible	El archivo de configuración TSNAMES no está configurado adecuadamente.	<p>Debe ir a configurar el TSNAMES de la máquina del usuario dando clic derecho sobre el icono de OSF y abrir la ubicación del archivo abrimos los archivos nombrados TSNAMES y debe realizar la siguiente configuración donde en la parte PRODUCTIVO EFIGAS BOGOTA del archivo.:</p> <pre>#PRODUCTIVO EFIGAS BOGOTA SFPX0707 = (DESCRIPTION = (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP)(HOST = cubogpose.efigas.com.co)(PORT = 1521)) (CONNECT_DATA = (SERVER = DEDICATED) (SERVICE_NAME = SFPX0707))))</pre> <p>Ejemplo del error:</p> 

Los errores conocidos en este servicio se gestionan por el módulo Soporte Smartflex Efigas (SSE) de JIRA, a este se puede acceder mediante la dirección: <https://gascaribe.atlassian.net/jira/servicedesk/projects/SSE/>

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

Datos básicos:

- Correo del usuario
- Extensión
- Ejecutable donde se presenta el error
- Ambiente donde se presenta (SFPX0707 o SFQT0707)
- Evidenciar los descartes de nivel uno que mesa hizo para que nivel dos

Detalle de la incidencia: se debe explicar cuál es el error que se está presentando, mencionando los nombres y códigos exactos de las entidades y propiedades de Open Smartflex involucradas. Ejemplo: nombre y código de tipos de trabajos, estados, solicitudes nombre de procesos, etc.

Afectación a la operación: Describa el efecto en la operación y la población (cantidad) afectada por este comportamiento que soporta la gravedad de lo que se está reportando.

Mensaje de error: Escriba el Código y el mensaje de error que se está desplegando. Pantallazo y texto.

Pasos de replicación: Se debe explicar paso a paso cuál fue el proceso para llegar al error o para replicarlo. Se requieren pantallazos.

Trazas: Traza de la replicación del error en OSF.

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

No aplica para este servicio.

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

Para las fallas masivas se debe seguir el protocolo para la gestión de incidentes mayores. Este es responsabilidad del gestor de incidentes.

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

Un incidente debe ser rechazado si:

- Si está categorizado como un incidente crítico. El usuario deberá comunicarse con el grupo de Gestores de Incidentes.
- Si no se entrega la documentación solicitada en el punto 13.
- Si el caso es una solicitud de configuración o de permisos.
- Si el mismo incidente ya fue reportado por la misma persona o algún otro funcionario.