

BCRS-034

Revisión de Cambios y Problemas en SAT

SERVICIO:	BCRS - CENTRO DE COMPUTO DE SERVICIOS
TIPO DOCUMENTO:	PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN
NOMBRE:	REVISIÓN DE CAMBIOS Y PROBLEMAS EN SAT
CÓDIGO:	BCRS – 034
VERSIÓN	V.1.0
FECHA :	12 de MAYO del 2008

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos	2
1. Historia del Documento.....	3
1.1 Ubicación del Documento	3
1.2 Historia de Revisiones	3
1.3 Aprobación	3
1.4 Distribución	3
2. Objetivo	4
3. Ámbito	4
4. Roles	4
5. Descripción	5

1. Historia del Documento

1.1 Ubicación del Documento

El documento original se encuentra en:

Base de datos : Procedimientos del CCS en el servidor d24adb02.

1.2 Historia de Revisiones

Fecha	Autor del cambio	Motivo del cambio	Resumen de cambios
12/05/2008	Rodolfo Velasco	Creación del documento	
12/05/2008	Patricia Guevara	Actualización	Asignación de formato y código.

1.3 Aprobación

Este documento será aprobado por las siguientes personas:

Nombre	Cargo
Gerald Carpio	Coordinador Centro de Gestión

1.4 Distribución

Este documento ha sido distribuido a las siguientes personas:

Cargo
Team de Operaciones
Team de Gestores
Coordinador del Centro de Gestión
Coordinador de Operaciones

2. Objetivo

Detallar los pasos que se deben seguir revisar los cambios y problemas en el Sistema de Trabajos.

3. Ámbito

- Sistema de Trabajos SAT.

4. Roles

Gestor y Operador del Campus Tecnológico IBM.

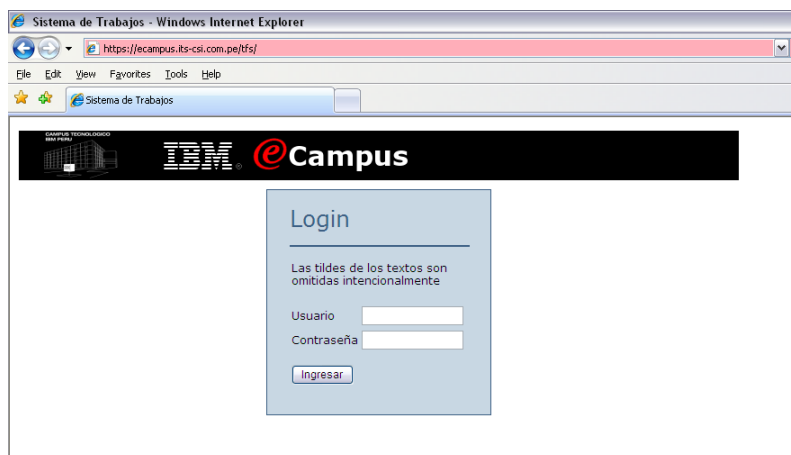
5. Descripción

1. Ingresar al SAT ingresando a la siguiente ruta:

<https://10.7.2.218/tfs/> si están en la red de gestión.

<https://ecampus.its-csi.com.pe/tfs/> si están en la red de IBM.

2. Loguearse con su usuario respectivo:



3. Seleccionar la opción “Ver mis Pendientes”

Para el caso del ticket de Cambio:

Lista de Trabajos Asignados a mí

#	ID	Tarea	Fecha Inicio	Status	Cliente	Gerente de Proyecto	Líder Técnico	Especialistas	Fecha de Fin
1	6341	Aplicación de SP	09/05/2008 12:45	En Proceso	Volcan R. Manrique	R. Bello	D. Ayarza, R. Bello, J. Samamé, Operador	-	-
2	6440	OS400: Upgrade de SO de SAP BD PRD	18/05/2008 01:00	Por aprobar por coordinador	Wong T. Chávez	A. Ali-Damish	J. Rubianes, C. Munillo, J. Samamé, Operador	-	18/05/2008 22:00

Anterior | Página 1 | Siguiente

Lista de Trabajos No Asignados

#	ID	Tarea	Fecha Inicio	Status	Cliente	Gerente de Proyecto	Líder Técnico	Especialistas	Fecha de Fin
1	5896	Prueba de Backup y Restore en QA	05/07/2008 17:00	Pendiente (acción requerida del especialista)	Gold Fields	K. Bobbio	-	-	-
2	6522	generación de reportes de backup para camposol	10/05/2008 13:00	Pendiente (acción requerida del especialista)	Camposol	L. Piñero	-	-	-
3	6539	EJECUCIÓN DE BACKUP ONLINE	--	Aprobado	Centro de Computo	G. Carpio	-	-	-
4	6591	EJECUCIÓN DE BACKUP OFFLINE	--	Aprobado	Banco Ripley	F. Zaplana	-	-	-
5	6601	EJECUCIÓN DE RESTAURACIÓN	--	Aprobado	Unique	K. Bobbio	-	-	-

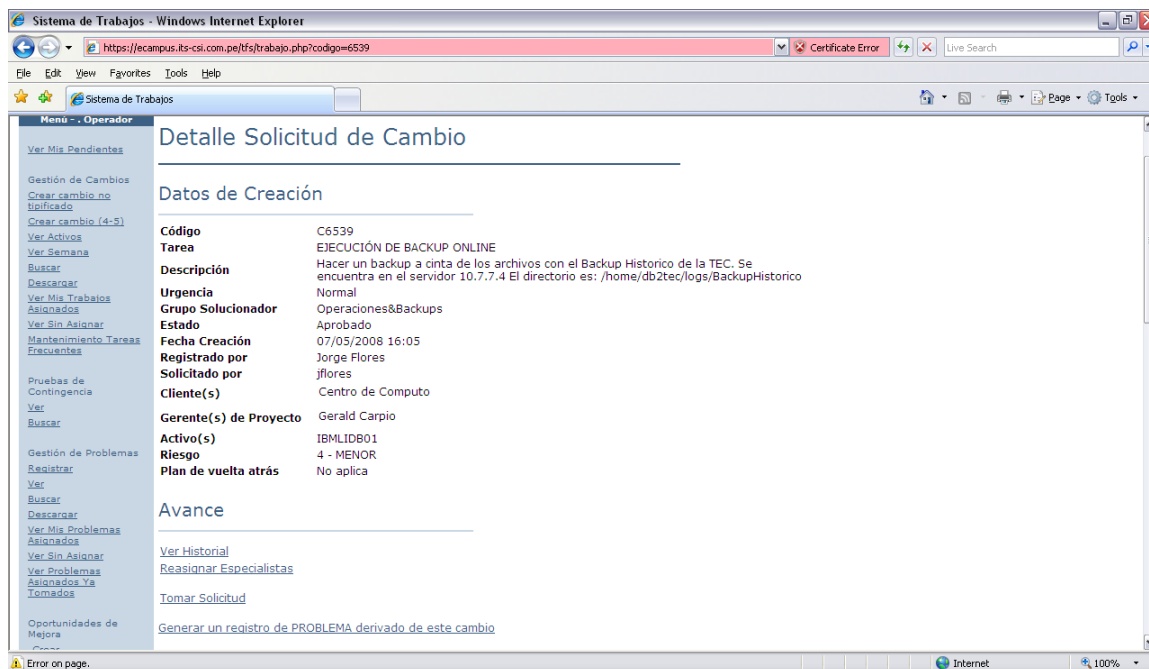
Anterior | Página 1 | Siguiente

https://ecampus.its-csi.com.pe/tfs/verMisAsignados.php

4. Diariamente al empezar su turno, se deberá revisar los siguientes ítems:

Lista de Trabajos Asignados a mí
 Lista de Trabajos No Asignados
 Lista de Trabajos Asignados a mi plataforma

5. De encontrarse algún ticket para ejecutar durante el turno, se deberá tomar, dándole click en Tomar Solicitud.

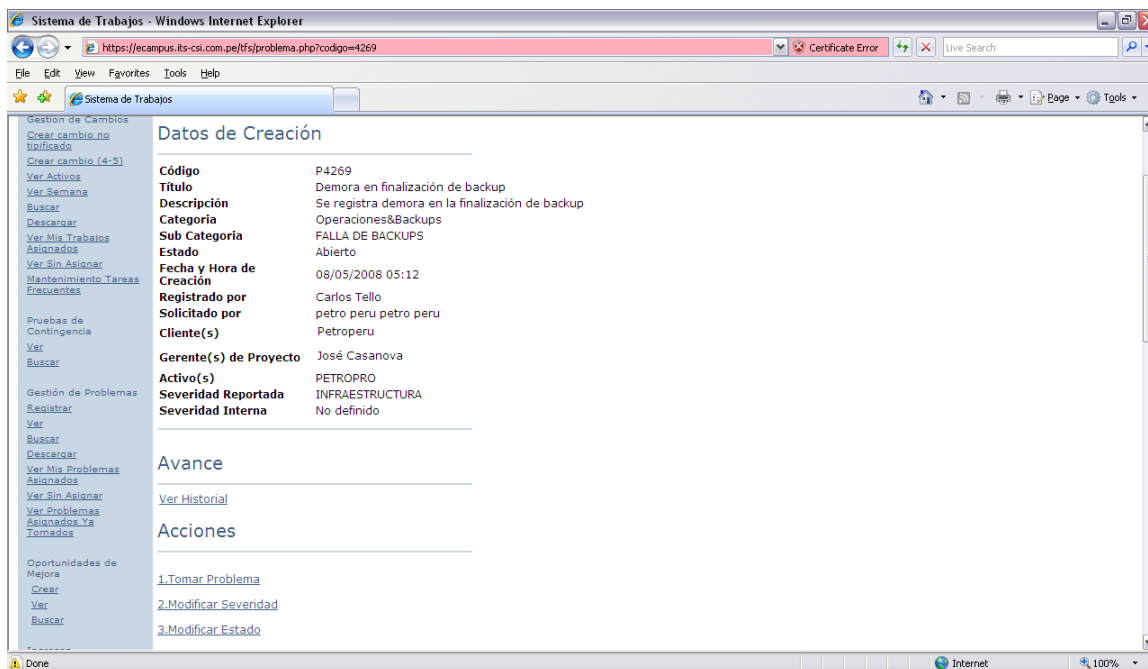


6. En caso de no tener un riesgo definido, se debe realizar la evaluación respectiva.

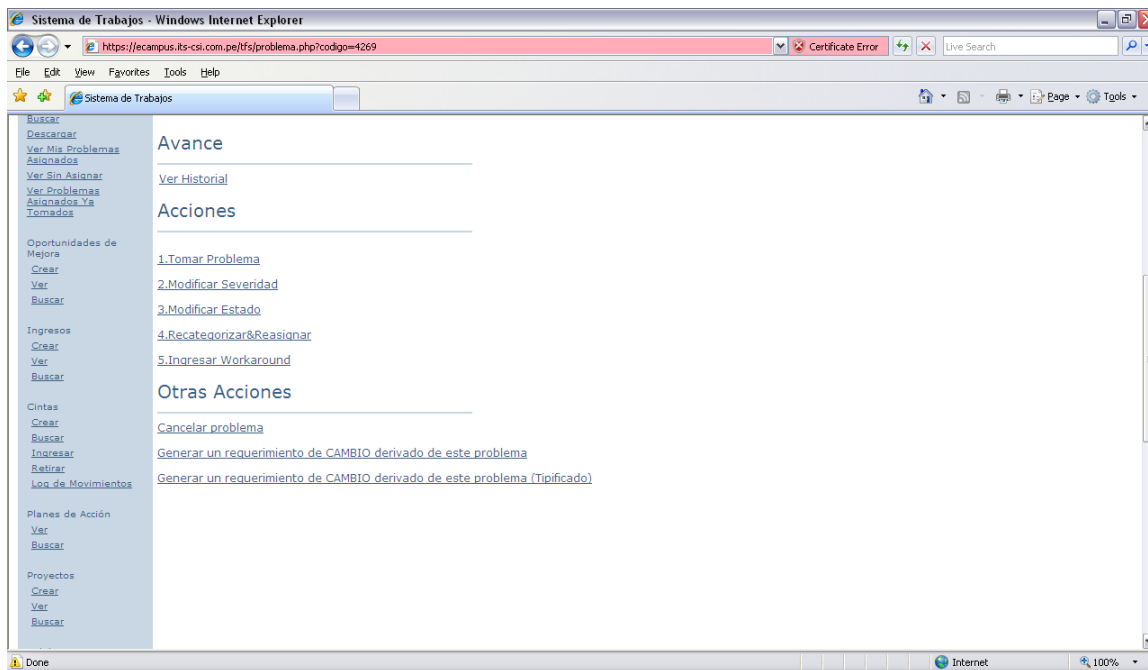
Para los tickets de Problema:

Lista de Problemas Asignados a Mí o Creados por Mí									
No se ha encontrado ningún problema asignado a mí o creados por mí.									
Lista de Problemas No Asignados									
#	ID	Tarea	Fecha Inicio	Status	Cliente	Gerente de Proyecto	Líder Técnico	Especialistas	Fecha de Fin
1	2694	backup por tsm de chila tuvo un tiempo de duracion de 0 segundos.	28/04/2008 09:00	Abierto	Enersur	T. Chávez	-	-	-
2	4265	TSM detenido	08/05/2008 02:00	Abierto	Minera San Martin	R. Diaz	-	-	-
3	4263	TSM detenido	08/05/2008 02:30	Abierto	Minera San Martin	R. Diaz	-	-	-
4	4269	Demora en finalización de backup	08/05/2008 05:00	Abierto	Petroperu	J. Casanova	-	-	-
5	4270	Demora en la finalización de backup	08/05/2008 05:00	Abierto	Petroperu	J. Casanova	-	-	-
6	4272	Demora en finalización de backup	08/05/2008 06:35	Abierto	Cementos Pacasmayo	A. Sano	-	-	-
7	4284	Problema Backup SCH IBM TEC	08/05/2008 09:50	Abierto	Centro de Computo	G. Carpio	-	-	-
8	4310	TSM stop fatal PEW2KADRC1	08/05/2008 15:00	Abierto	Cementos Pacasmayo	A. Sano	-	-	-
9	4309	falla backup de log en banco 1	08/05/2008 15:15	Abierto	Banco Ripley	F. Zaplana	-	-	-
10	4312	reinicio de servidor de dev	08/05/2008 16:00	Abierto	Petroperu	J. Casanova	-	-	-
11	4318	falla de backups	08/05/2008 16:00	Abierto	Copesar	T. Chávez	-	-	-

7. Revisar si los tickets creados por uno mismo ya fueron atendidos, de permanecer todavía sin atenderse, enviar un correo al team correspondiente indicándoles que no se ha atendido el ticket correspondiente.
8. Revisar los tickets de Problemas No asignados, si corresponde a su team, tomar el ticket y luego proceder a modificar la severidad.



9. En el caso de que el ticket corresponda a otra plataforma se debe escoger la opción Recategorizar&Reasignar para asignarlo a otro team.



10. Se deberá escoger la plataforma que corresponda

Sistema de Trabajos - Windows Internet Explorer

https://ecampus.its-csi.com.pe/fts/reasignarProbEsp.php?codigo=42698&ipo=169&esp=8&subcategoria=182

Sistema de Trabajos

IBM @Campus

Menú - . Operador

Ver Mis Pendientes

Gestión de Cambios

Crear cambio no
Notificado

Crear cambio (4-5)

Ver Activos

Ver Semana

Buscar

Descargar

Ver Mis Trabajos
Asignados

Ver Sin Asignar

Mantenimiento Tareas
Frecuentes

Pruebas de
Contingencia

Ver

Buscar

Gestión de Problemas

Registrar

Ver

Buscar

Descargar

Ver Mis Problemas
Asignados

Ver Sin Asignar

Ver Problemas

Reasignar Categoría-SubCategoría-Especialista

Grupo Solucionador*: Operaciones&Backups

Subcategoria*:

Especialista*:

Reasignar Cancelar

Operaciones&Backups

Seleccconar

AIX

Appliance

i5/OS

Linux

VMWARE

Windows

Equipos Networking

Networking

Baan

DB2

Desactivar

Desarrollo

Exchange

GESTION

INFRAESTRUCTURA

Oracle

PIMS

Procedimientos

SAP

SQL Server

Storage

11. Escoger la Subcategoría que corresponda:

Sistema de Trabajos - Windows Internet Explorer

https://ecampus.its-csi.com.pe/fts/reasignarProbEsp.php?codigo=42698&ipo=169&esp=8&subcategoria=182

Sistema de Trabajos

IBM @Campus

Menú - . Operador

Ver Mis Pendientes

Gestión de Cambios

Crear cambio no
Notificado

Crear cambio (4-5)

Ver Activos

Ver Semana

Buscar

Descargar

Ver Mis Trabajos
Asignados

Ver Sin Asignar

Mantenimiento Tareas
Frecuentes

Pruebas de
Contingencia

Ver

Buscar

Gestión de Problemas

Registrar

Ver

Buscar

Descargar

Ver Mis Problemas
Asignados

Ver Sin Asignar

Ver Problemas

Reasignar Categoría-SubCategoría-Especialista

Grupo Solucionador*: Operaciones&Backups

Subcategoria*:

Especialista*:

Reasignar Cancelar

FALLA DE BACKUPS

FALLA DE LA RUTINA OPERATIVA

FUNCIONALIDAD NO ESPERADA (MENSAJES DE ERROR)

INDISPONIBILIDAD NO ESPERADA

INDISPONIBILIDAD POR MANTENIMIENTO DE CLIENTE

INDISPONIBILIDAD POR MANTENIMIENTO DE IBM

INDISPONIBILIDAD POR MANTENIMIENTO DE PROVEEDOR DE CLIENTE

INDISPONIBILIDAD POR MANTENIMIENTO DE PROVEEDOR DE IBM

PROBLEMA POR UN CAMBIO

PROBLEMAS DE HARDWARE

RETRASO DE OPERACION PROGRAMADA

12. Colocar en Por Asignar al Especialista que le corresponda.

Sistema de Trabajos - Windows Internet Explorer

https://ecampus.its-csi.com.pe/its/reasignarProbEsp.php?codigo=4269

IBM eCampus

Menú - Operador

- Ver Mis Pendientes
- Gestión de Cambios
 - Crear cambio no tipificado
 - Crear cambio (4-5)
 - Ver Activos
 - Ver Semana
 - Buscar
 - Descargar
 - Ver Mis Trabajos Asignados
 - Ver Sin Asignar
- Mantenimiento Tareas Frecuentes
- Pruebas de Contingencia
 - Ver
 - Buscar
- Gestión de Problemas
 - Registrar
 - Ver
 - Buscar
 - Descargar
 - Ver Mis Problemas Asignados
 - Ver Sin Asignar
 - Ver Problemas

Reasignar Categoría-SubCategoría-Especialista

Grupo Solucionador*: --Seleccionar

Subcategoría*: --Seleccionar

Especialista*: Por Asignar

Reasignar Cancelar

13. Luego se deberán revisar los tickets asignados a la plataforma del team. Revisar que tickets corresponden a su team y ya debieron ser cerrados.

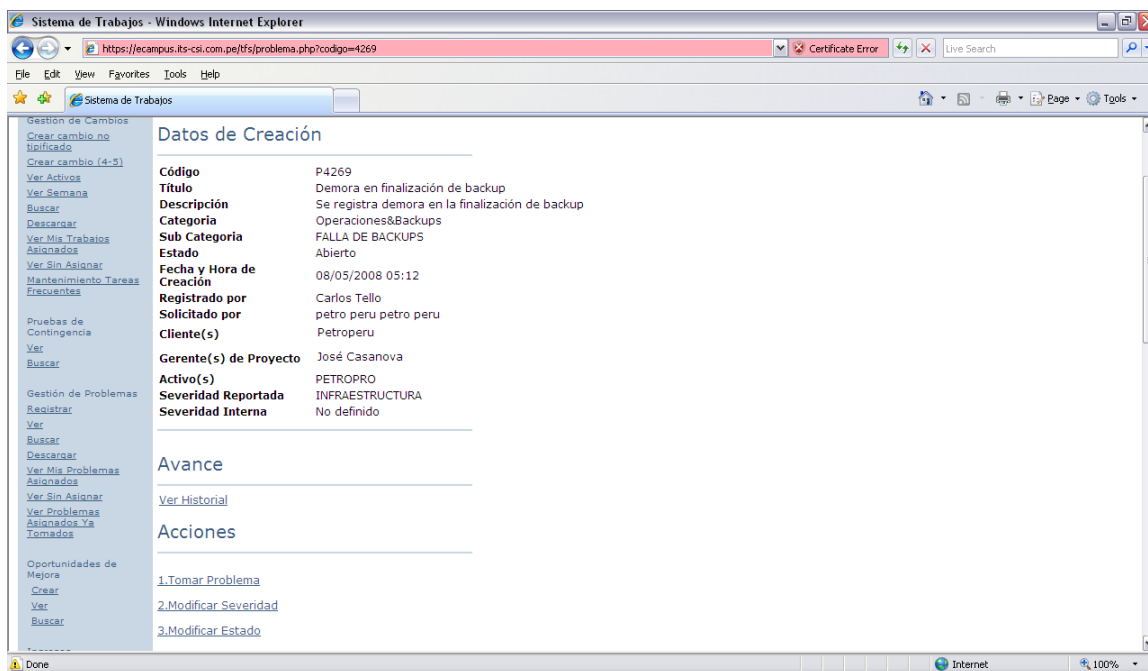
Sistema de Trabajos - Windows Internet Explorer

https://ecampus.its-csi.com.pe/its/verMisAsignados.php

Lista de Problemas Asignados a mí plataforma

#	ID	Título	Fecha Inicio	Estado	Cliente	Gerente de Proyecto	Líder Técnico	Fecha de Fin
1	1427	Falla de backup 11:00:05 PM COT SCH GOLD PRD BD	01/02/2008 00:41	Pendiente de cambio	Gold Fields	K. Bobbio	Miluska Almeida	-
2	1600	Fallo de backup por TSM 05/03/08 01:39:05 AM SCH_PLINGMODC01_SYS	05/03/2008 03:05	Pendiente de cambio	PeruLNG	M. Tomey	Miluska Almeida	-
3	1661	Falla de backup SCH CMA PEWK3FSR01_FSGRUPDOS CMA PEWK3FSR01 GRUPO1 PD CMA código de error Failed 12	07/03/2008 00:41	Pendiente de cambio	Minera Ares	A. Sano	Miluska Almeida	-
4	2287	Falla de backup por TSM SCH APEC SDTCND02 LOGS 6PM	22/03/2008 18:35	En progreso	APEC	G. Espinoza	Miluska Almeida	-
5	2508	Retraso en finalización de backup	28/03/2008 04:26	En progreso	ESSALUD	L. Piñero	Miluska Almeida	-
6	2577	Retraso en finalizar back up DEV	30/03/2008 07:09	En progreso	ESSALUD	L. Piñero	Miluska Almeida	-
7	2637	Retraso en finalización de backup QA	01/04/2008 06:01	En progreso	ESSALUD	L. Piñero	Miluska Almeida	-
8	2659	Fallo aplicacion de Journal	01/04/2008 21:39	En progreso	Cementos Pacasmayo	A. Sano	Jose Carlos Saldaña	-
9	2784	Backup en estado failed CMA PEWK3SQL02 BD Failed 1900	04/04/2008 22:46	Pendiente de cambio	Minera Ares	A. Sano	Miluska Almeida	-
10	2823	backup por tsm IBM MAILGW WEEKLY IBM MAILGW en estado missed	06/04/2008 09:02	Pendiente de cambio	Centro de Computo	G. Carpio	Julio Samamé	-
11	3783	falla de backup	29/04/2008 17:00	En progreso	PeruLNG	M. Tomey	Miluska Almeida	-
12	3804	NT TSM Stopped Fatal mhc.win-svrsmtp:NT ON TSM	30/04/2008 02:19	Pendiente a confirmación del cliente	Minera Ares	A. Sano	Carlos Murillo	-
13	3894	falla de backup MITSUI MAIL Missed	02/05/2008 00:23	En progreso	MITSUI	M. Alfaro	Carlos Murillo	-
14	3931	Falla de backup por TSM -- ISILBDC FILES	02/05/2008 22:28	Pendiente a confirmación del cliente	ISIL	J. Saldaña	Carlos Murillo	-
15	3986	Fallo la aplicacion de journals	03/05/2008 18:29	Pendiente de cambio	Cementos Pacasmayo	A. Sano	Alan Azama	-
16	4000	Falla de BK por TSM de PLINGNIF01 WEEKLY	04/05/2008 02:03	En progreso	PeruLNG	M. Tomey	Carlos Murillo	-

14. Se deberá escoger la opción: Modificar Estado.



15. Colocar en Estado:

- **Resuelto:** Si el problema presentado ya fue solucionado.
- **Pendiente de Cambio:** Si existe un ticket de cambio pendiente de ejecutar para poder resolver el problema.
- **Pendiente de Proveedor de IBM:** Cuando el problema depende de un proveedor de servicios de IBM.
- **Pendiente de Proveedor del Cliente:** Cuando el problema depende de un proveedor de servicios del cliente.
- **Pendiente del Cliente:** Cuando el problema depende de la ejecución de alguna tarea por parte del cliente.
- **En Progreso:** Apenas se este realizando la tarea que arregle el problema.

