LDI\_ABP

**LDI\_01\_GENERA\_ALTAS**

# **CONTEXTO**

Información de contexto del Job dentro de la malla de procesos de Control-M.

|  |  |
| --- | --- |
| Código | *001* |
| OS OJB | *LDI\_01\_GENERA\_ALTAS* |
| MALLA | *LDI\_ABP* |
| DESCRIPCIÓN | *Genera archivo de altas a partir de los datos en BD a través de jar* |
| CRITICIDAD | *Media* |
| ES REPROCESABLE | *SI* |

# **CRITICIDAD**

**MEDIANA:** Los procesos que componen la malla de *LDI\_ABP* son catalogados de mediana criticidad para el negocio. Se debe estar pendiente del sistema de alertas y de las notificaciones de Control-M.

**IMPORTANTE**: En todo caso se deberá tomar acciones ante cualquier falla de la malla.

LDI\_ABP

**OS\_LDIAB\_ALTASP**

# **CONTEXTO**

Información de contexto del Job dentro de la malla de procesos de Control-M.

|  |  |
| --- | --- |
| Código | *002* |
| OS OJB | *OS\_LDIAB\_ALTASP* |
| MALLA | *LDI\_ABP* |
| DESCRIPCIÓN | *Genera copia y disponibiliza en repositorio final XTELCO el archivo de altas generado por el job LDI\_01\_GENERA\_ALTAS* |
| CRITICIDAD | *Media* |
| ES REPROCESABLE | *SI* |

# **CRITICIDAD**

**MEDIANA:** Los procesos que componen la malla de *LDI\_ABP* son catalogados de mediana criticidad para el negocio. Se debe estar pendiente del sistema de alertas y de las notificaciones de Control-M.

**IMPORTANTE**: En todo caso se deberá tomar acciones ante cualquier falla de la malla.

LDI\_ABP

**LDI\_01\_GENERA\_BAJAS**

# **CONTEXTO**

Información de contexto del Job dentro de la malla de procesos de Control-M.

|  |  |
| --- | --- |
| Código | *003* |
| OS OJB | *LDI\_01\_GENERA\_BAJAS* |
| MALLA | *LDI\_ABP* |
| DESCRIPCIÓN | *Genera archivo de bajas a partir de los datos en BD a través de jar* |
| CRITICIDAD | *Media* |
| ES REPROCESABLE | *SI* |

# **CRITICIDAD**

**MEDIANA:** Los procesos que componen la malla de *LDI\_ABP* son catalogados de mediana criticidad para el negocio. Se debe estar pendiente del sistema de alertas y de las notificaciones de Control-M.

**IMPORTANTE**: En todo caso se deberá tomar acciones ante cualquier falla de la malla.

LDI\_ABP

**OS\_LDIAB\_BAJASP**

# **CONTEXTO**

Información de contexto del Job dentro de la malla de procesos de Control-M.

|  |  |
| --- | --- |
| Código | *004* |
| OS OJB | *OS\_LDIAB\_BAJASP* |
| MALLA | *LDI\_ABP* |
| DESCRIPCIÓN | *Genera copia y disponibiliza en repositorio final XTELCO el archivo de bajas generado por el job LDI\_01\_GENERA\_BAJAS* |
| CRITICIDAD | *Media* |
| ES REPROCESABLE | *SI* |

# **CRITICIDAD**

**MEDIANA:** Los procesos que componen la malla de *LDI\_ABP* son catalogados de mediana criticidad para el negocio. Se debe estar pendiente del sistema de alertas y de las notificaciones de Control-M.

**IMPORTANTE**: En todo caso se deberá tomar acciones ante cualquier falla de la malla.

# **GUÍA PASO A PASO**

## Acciones a seguir en caso de falla de ejecución

En caso de error el operador deberá realizar las siguientes acciones:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **1. Marcar** el caso como ***Read*** en el sistema de Alertas. | advantage, friends, group, team, teamwork icon |
| * *Así todo el equipo estará al tanto de la gestión de la falla.* |
| **2. Directiva General NO RE-EJECUTAR y conocer el problema**: | film, movie, play, player, start, video icon |
| * *Revisar el log de Control-M para identificar el código del error producido.* * *Revisar la salida Output de la ejecución para recabar más detalle del error producido.* * *Se debe tener cuidado de no intervenir en la malla.* |
| **3. Directiva General NO RE-EJECUTAR** en las siguientes circunstancias: | help, info, information, support icon |
| * *Si el problema está dado por problemas de conectividad, de permisos o por problemas de configuración o disponibilidad de servicios o de servidores, entonces se debe escalar.* * *En este caso, el problema debe ser resuelto y el operador no debe intervenir en la malla.* * *Se espera que el siguiente ciclo de la malla funcione correctamente.* |
| **4. Escalamiento**, **SIN** **RE-EJECUTAR** una vez resuelto el problema | call centre, call service, helpdesk, hotline, service, support, twenty four hours icon |
| * *Se debe aplicar escalamiento de primer nivel en las siguientes circunstancias:*  |  |  | | --- | --- | | **Job** | **Nombre Alarma** | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 1 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo confVariablesAmbiente.cfg | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 2 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo ftp\_user.cfg | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 3 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo genera\_altas\_carrier.cfg | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 5 (alarma ambientación) No se puede escribir en directorio de procesamiento de datos (dat) | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 6 (alarma ambientación) No se puede leer en directorio de procesamiento de datos (dat) | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 7 (alarma ambientación) No se puede borrar en directorio de procesamiento de datos (dat) | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 11 (alarma negocio) No hay archivos a copiar en la ruta de entrada a proceso | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 12 (alarma proceso) argumento ingresado no corresponde | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 13 (alarma proceso) Formato de fecha desde incorrecto | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 14 (alarma proceso) Formato de fecha hasta incorrecto | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 15 (alarma proceso) Error al cargar driver de conexión a la BD | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 16 (alarma proceso) Error en realizar la conexion a BD | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 17 (alarma proceso) Error interno de la BD | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 18 (alarma proceso) Error al escribir en archivo | | LDI\_01\_GENERA\_ALTAS | N 18 (alarma proceso) Error al guardar archivo | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 1 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo confVariablesAmbiente.cfg | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 2 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo ftp\_user.cfg | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 3 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo genera\_bajas\_carrier.cfg | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 5 (alarma ambientación) No se puede escribir en directorio de procesamiento de datos (dat) | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 6 (alarma ambientación) No se puede leer en directorio de procesamiento de datos (dat) | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 11 (alarma negocio) No hay archivos a copiar en la ruta de entrada a proceso | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 12 (alarma proceso) argumento ingresado no corresponde | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 13 (alarma proceso) Formato de fecha desde incorrecto | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 14 (alarma proceso) Formato de fecha hasta incorrecto | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 15 (alarma proceso) Error al cargar driver de conexión a la BD | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 16 (alarma proceso) Error en realizar la conexion a BD | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 17 (alarma proceso) Error interno de la BD | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 18 (alarma proceso) Error al escribir en archivo | | LDI\_01\_GENERA\_BAJAS | N 18 (alarma proceso) Error al guardar archivo | | OS\_LDIAB\_ALTASP | N 1 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo confVariablesAmbiente.cfg | | OS\_LDIAB\_ALTASP | N 2 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo ftp\_user.cfg | | OS\_LDIAB\_ALTASP | N 3 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo altas.cfg | | OS\_LDIAB\_ALTASP | N 5 (alarma ambientación) No se puede escribir en directorio de procesamiento de datos (dat) | | OS\_LDIAB\_ALTASP | N 6 (alarma ambientación) No se puede leer en directorio de procesamiento de datos (dat) | | OS\_LDIAB\_ALTASP | N 7 (alarma ambientación) No se puede borrar en directorio de procesamiento de datos (dat) | | OS\_LDIAB\_ALTASP | N 11 (alarma negocio) No hay archivos a copiar en la ruta de entrada a proceso | | OS\_LDIAB\_ALTASP | N 12 (alarma proceso) fin no exitoso mover archivo a área en proceso | | OS\_LDIAB\_ALTASP | N 13 (alarma proceso) Ejecución de la copia FTP incompleta . | | OS\_LDIAB\_ALTASP | N 14 (alarma proceso) error en la validacion del archivo enviado. Problema de FTP. | | OS\_LDIAB\_ALTASP | N 15 (alarma proceso) error en la validacion del archivo enviado. Archivo enviado y archivo del servidor son diferentes. | | OS\_LDIAB\_BAJASP | N 1 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo confVariablesAmbiente.cfg | | OS\_LDIAB\_BAJASP | N 2 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo ftp\_user.cfg | | OS\_LDIAB\_BAJASP | N 3 (alarma ambientación) No se puede encontrar archivo bajas.cfg | | OS\_LDIAB\_BAJASP | N 5 (alarma ambientación) No se puede escribir en directorio de procesamiento de datos (dat) | | OS\_LDIAB\_BAJASP | N 6 (alarma ambientación) No se puede leer en directorio de procesamiento de datos (dat) | | OS\_LDIAB\_BAJASP | N 11 (alarma negocio) No hay archivos a copiar en la ruta de entrada a proceso | | OS\_LDIAB\_BAJASP | N 12 (alarma proceso) fin no exitoso mover archivo a área en proceso | | OS\_LDIAB\_BAJASP | N 13 (alarma proceso) Ejecución de la copia FTP incompleta . | | OS\_LDIAB\_BAJASP | N 14 (alarma proceso) error en la validacion del archivo enviado. Problema de FTP. | | OS\_LDIAB\_BAJASP | N 15 (alarma proceso) error en la validacion del archivo enviado. Archivo enviado y archivo del servidor son diferentes. |  * **Error N**: Cualquier otro error atribuible al negocio. * *Siga las indicaciones de escalamiento dadas en el tópico “EN CASO DE ESCALAMIENTO”* |
| **5. Seguimiento** y **Cierre** del caso | Resultado de imagen para icono cierre |
| * *Quede atento y de seguimiento de las acciones que surjan del escalamiento.* * *Marque* ***Handled*** *en el sistema de Alertas cuando el caso sea resuelto* |

# **EN CASO DE ESCALAMIENTO**

Escalar siempre e inmediatamente una vez que el error es detectado, independientemente si es en horario hábil o no-hábil.

Obs: el rol de escalamiento estará asignado al responsable de negocio.

Rodrigo Meulen , Rodrigo.meulen@gmail.com

## Escalamiento

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre | *Grupo Soporte Aplicaciones* |
| Rol | *Turno 1 GSA VTR* |
| Cargo | *Turno* |
| Gerencia | *Gerencia TI* |
| Teléfono Móvil | *+56 9 9640 2836*  *Confirmar en* [*http://webhelpdesk.vtr.cl*](http://webhelpdesk.vtr.cl) |
| Correo Electrónico | *Revisar en* [*http://webhelpdesk.vtr.cl*](http://webhelpdesk.vtr.cl) |
| Horario | *7 x 24* |

## Mensaje de escalamiento

Adjunte el siguiente mensaje de escalamiento:

|  |  |
| --- | --- |
| Asunto | *CONTROL-M – Malla LDI\_ABP* |
| Mensaje | *Se ha producido error <num err> en el proceso de Altas.*  *<Describir>* |
| Para | *Turno 1, revisar en* [*http://webhelpdesk.vtr.cl*](http://webhelpdesk.vtr.cl) |
| Copia | [*SAMF@vtr.cl*](mailto:SAMF@vtr.cl) |

# **ÁREA DE NEGOCIO**

## Negocio

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre | *Ruth Avila* |
| Rol | *Responsable Funcional* |
| Cargo | *Jefe de Proyectos* |
| Gerencia | *Gerencia de Proyectos y Procesos TI* |
| Teléfono Móvil | *N/A* |
| Correo Electrónico | *Rodrigo.meulen@vtr.cl* |
| Horario | *Lunes a Viernes, 09:00 a 18:20* |

### FIN DEL DOCUMENTO

La continuidad operacional es nuestro desafío