



Metro de Madrid, S.A.

Procedimiento para el Desbloqueo de Usuarios y / o Reseteo de Contraseñas en SAP

CONTROL DOCUMENTAL

Elaborado por: Andrea Chalimón Conde	Fecha: 15/09/2011	
Revisado por:	Fecha:	
Visto bueno Calidad: N/A	Fecha:	
Objeto: Servir de guía para la resolución de incidencias de Desbloqueo de Usuario y de Reseteo de Contraseñas en SAP.		
Versión	Fecha	Descripción
1.0	02/08/2011	Versión original
2.0	08/08/2011	Explicación detallada de los diferentes pasos a seguir para resolver una incidencia de Desbloqueo de Usuario y / o Reseteo de Contraseñas en SAP
3.0	15/09/2011	Se incluye el procedimiento a seguir para las incidencias de Cambio de Contraseña
Lista de distribución: Buzón del Área de Seguridad Informática		

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha/Versión	Autor	Página	Cambio



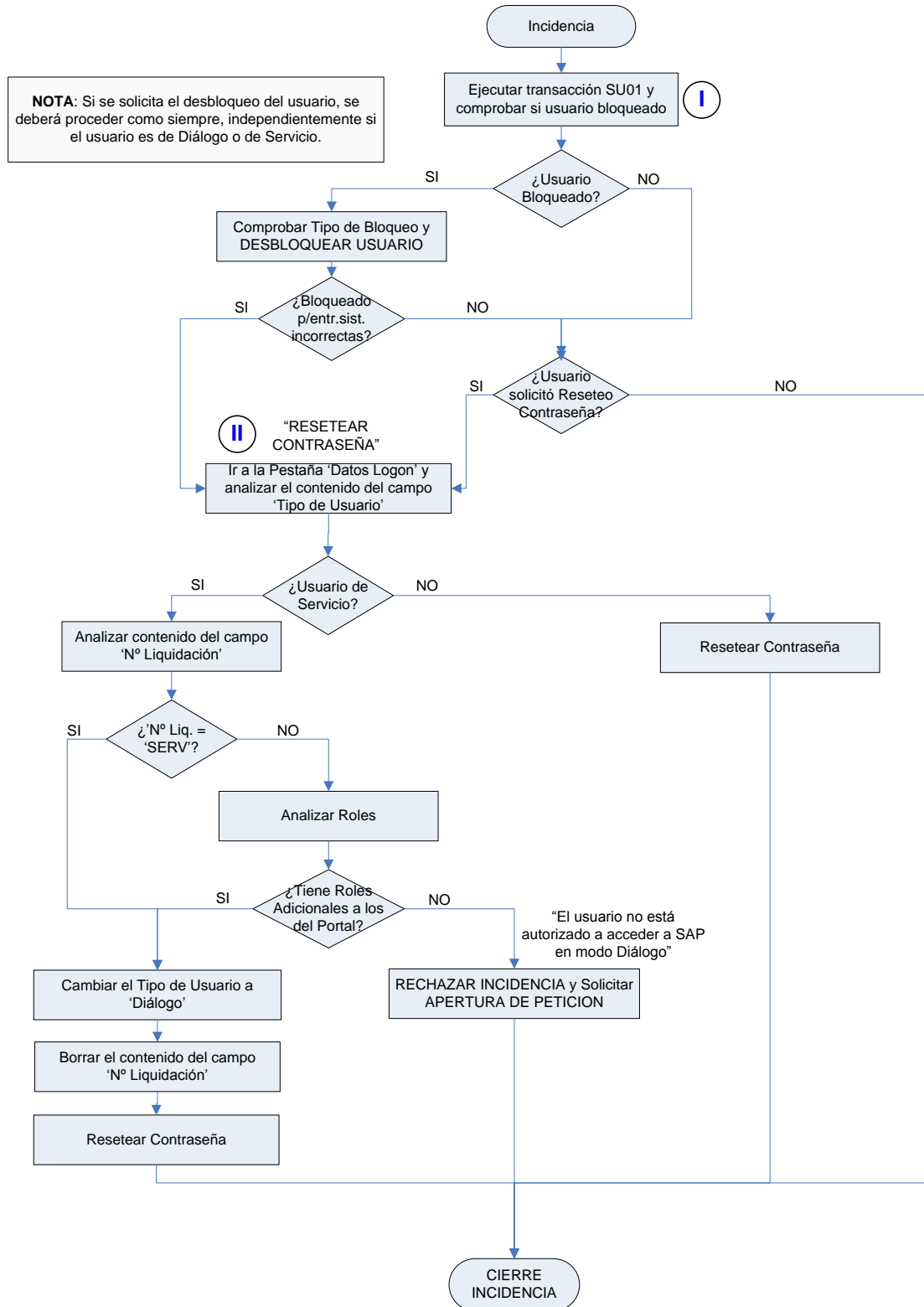
Metro de Madrid, S.A.

Contenido

Incidencias de Bloqueo de Usuarios y /o Reseteo de Contraseñas en SAP	3
I. Comprobar si el usuario está bloqueado:	4
II. Reseteo la Contraseña del Usuario (en los casos que aplique):.....	4
Incidencias de Cambio de Contraseña (“El Usuario no puede cambiar la clave (clase) de acceso en SAP”).....	10
I. Comprobar si el usuario es de Servicio:	11
II. Reseteo la Contraseña del Usuario (en los casos que aplique):.....	14

Fecha:	Autor:	Código Documento:	Versión:	Página:
15/09/11	Andrea Chalimón Conde	Proc_Incidencias_Reseteo_Usuarios_SAP_V3.0.doc	3.0	2 de 14

Incidencias de Bloqueo de Usuarios y /o Reseteo de Contraseñas en SAP




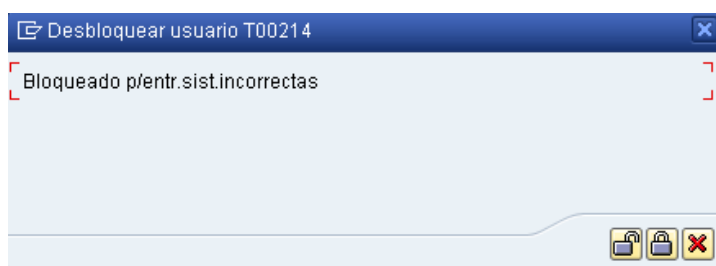



Metro de Madrid, S.A.

Pasos a seguir para resolver una incidencia de Desbloqueo de Usuario y / o Reseteo de Contraseñas en SAP

I. Comprobar si el usuario está bloqueado:


1. Ejecutar la transacción SU01
2. Introducir el código de usuario
3. Presionar el botón . Aparecerá una nueva pantalla en la que se indica si el usuario está bloqueado o no:



4. Si el usuario está bloqueado:
 - a. Comprobar el tipo de bloqueo (Ej. Bloqueado por entradas al sistema incorrectas)
 - b. Desbloquear el usuario (presionar el botón )
 - c. Si el tipo de bloqueo es “**Bloqueado p/entr.sist.incorrectas**”, se debería resetear la contraseña del usuario (ver paso “**II - Reseteo de Contraseñas del Usuario**”) aunque este no la haya solicitado explícitamente.

II. Reseteo de la Contraseña del Usuario (en los casos que aplique):

Si el usuario solicitó una nueva clave de acceso o, si el usuario estaba bloqueado por accesos incorrectos, se deberá resetear la contraseña del usuario afectado. Para ello se deberán seguir los siguientes pasos:

1. Ejecutar la transacción SU01
2. Introducir el código de usuario y presionar el botón modificar ()
3. Seleccionar la pestaña ‘Datos Logon’
4. Verificar el Tipo de Usuario (ver contenido del campo ‘Tipo Usuario’):

Fecha:	Autor:	Código Documento:	Versión:	Página:
15/09/11	Andrea Chalimón Conde	Proc_Incidencias_Reseteo_Usuarios_SAP_V3.0.doc	3.0	4 de 14



Metro de Madrid, S.A.

Actualizar usuarios

Usuario: T00214
Modificado el: P17836 20.07.2011 14:44:04 Status: grabado

Dirección Datos login SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:
Tipo usuario: Servicio
Clave de acceso:

Entr.sist.clave acceso imposible (demasiados intentos fall.)
Se diferencia entre mayúsculas y minúsculas
Clave inicial:
Confirmar clave acceso:
Status clave acceso: Clv.acceso prod.

Grupo de usuarios para verificación de autorización
Grupo usuarios: PRUEBAS Usuarios de pruebas

Período de validez
Válido de: 11.11.2005
Fin validez: 31.12.9999

Otros datos
Nº de liquidación: SERV
Centro coste:

5. Si el usuario es del tipo 'Diálogo':
- Reseteo la contraseña del usuario. Para ello, introducir la nueva clave de acceso en los campos 'Clave Inicial' y 'Confirmar clave acceso':



Metro de Madrid, S.A.

Actualizar usuarios

Usuario: P17836
Modificado el: PT5362 08.08.2011 14:53:42 Status: grabado

Dirección Datos login SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:
Tipo usuario: Diálogo

Clave de acceso
☒ Se diferencia entre mayúsculas y minúsculas
Clave inicial:
Confirmar clave acceso:
Status clave acceso: Clv.acceso prod.

Grupo de usuarios para verificación de autorización
Grupo usuarios: SEGURIDAD Personal del Área de Seguridad Informática

Período de validez
Válido de: 04.10.2007
Fin validez: 31.12.9999

Otros datos
Nº de liquidación:
Centro coste:

6. Si el usuario es del tipo 'Servicio':

- Analizar el contenido del campo 'Nº de Liquidación'

Actualizar usuarios

Usuario: T00214
Modificado el: P17836 08.08.2011 16:03:20 Status: grabado

Dirección Datos login SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:
Tipo usuario: Servicio

Clave de acceso
☒ Se diferencia entre mayúsculas y minúsculas
Clave inicial:
Confirmar clave acceso:
Status clave acceso: Clv.acceso prod.

Grupo de usuarios para verificación de autorización
Grupo usuarios: PRUEBAS Usuarios de pruebas

Período de validez
Válido de: 11.11.2005
Fin validez: 31.12.9999

Otros datos
Nº de liquidación: SERV
Centro coste:

Fecha:	Autor:	Código Documento:	Versión:	Página:
15/09/11	Andrea Chalimón Conde	Proc_Incidencias_Reseteo_Usuarios_SAP_V3.0.doc	3.0	6 de 14



Metro de Madrid, S.A.

- Si el campo 'Nº de Liquidación' = 'SERV' (significa que el usuario tiene acceso a SAP):
 - Cambiar el tipo de usuario a 'Diálogo' (si el usuario es de Servicio no permite el cambio de contraseña):

Actualizar usuarios

Usuario: T00214
Modificado el: P17836 20.07.2011 14:44:04 Status: grabado

Dirección Datos login SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:

Tipo usuario: Servicio

Clave de acceso: Diálogo

Entr.sist.clave: Sistema

Se diferencia: Comunicación

Clave inicial: Servicio

Confirmar clave acceso: *****

Status clave acceso: Clv.acceso prod.

- Modificar la clave de acceso inicial:

Actualizar usuarios

Usuario: T00214
Modificado el: P17836 08.08.2011 16:03:20 Status: grabado

Dirección Datos login SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:

Tipo usuario: Diálogo

Clave de acceso:

Se diferencia entre mayúsculas y minúsculas

Clave inicial: *****

Confirmar clave acceso: *****

Status clave acceso: Clv.acceso prod.



Metro de Madrid, S.A.

- Si el campo ‘Nº de Liquidación’ está Vacío o tiene algún valor distinto a ‘SERV’:

Verificar si el usuario solo accede al portal del empleado. Para ello:

- Ir a la pestaña ‘Roles’
- Analizar los roles asignados al usuario.
Si el usuario solo tiene los siguientes roles, significa que solo accede al portal del empleado y que, actualmente, no tiene acceso a SAP:

Z-BC-46B-COMUN +

Roles que comienzan por Z-PORTAL-*

Ejemplo:

- **Si el usuario solo accede al Portal de Empleado (ejemplo anterior):**
Se debe rechazar la incidencia (de reseteo de clave) indicando que el usuario no tiene acceso a SAP. Si el usuario necesita acceder a SAP debería abrir una petición para solicitar dicho acceso.
- **Si el usuario tiene roles adicionales a los del Portal de Empleado:**
 - i. Volver a la pestaña ‘Datos Logon’
 - ii. Cambiar el tipo de usuario a ‘Diálogo’:



Metro de Madrid, S.A.

Actualizar usuarios

Usuario: T00214
Modificado el: P17836 20.07.2011 14:44:04 Status: grabado

Dirección Datos logon SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:

Tipo usuario: Servicio

Clave de acceso:

Entr.sist.clave: Sistema

Se diferencia: Comunicación

Clave inicial: Referencia (acceso al sistema imposible)

Confirmar clave acceso: Servicio

Status clave acceso: Clv.acceso prod.

iii. Modificar la Clave de Acceso inicial:

Actualizar usuarios

Usuario: T00214
Modificado el: P17836 08.08.2011 16:03:20 Status: grabado

Dirección Datos logon SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:

Tipo usuario: Diálogo

Clave de acceso:

Se diferencia entre mayúsculas y minúsculas

Clave inicial:

Confirmar clave acceso:

Status clave acceso: Clv.acceso prod.

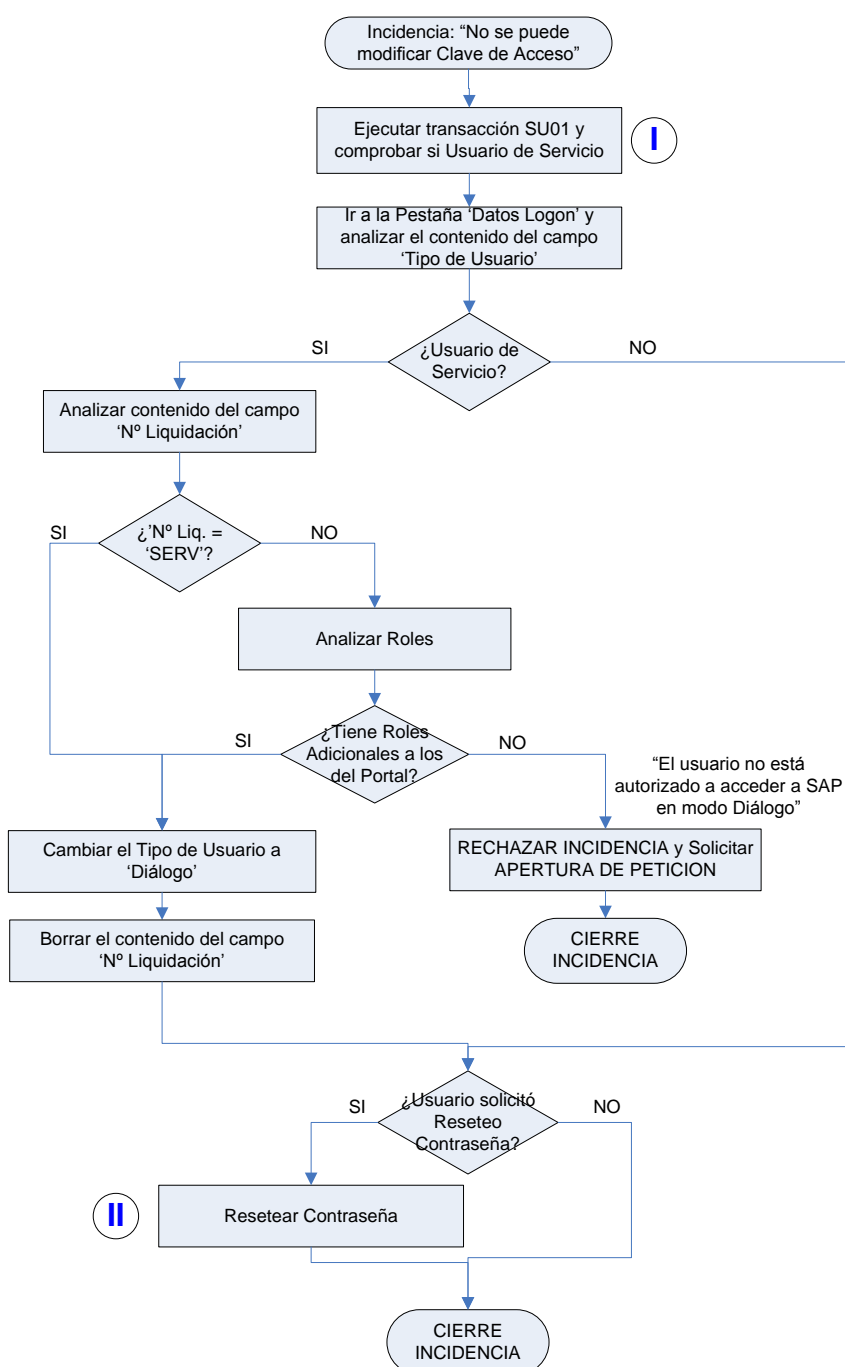
Fecha:	Autor:	Código Documento:	Versión:	Página:
15/09/11	Andrea Chalimón Conde	Proc_Incidencias_Reseteo_Usuarios_SAP_V3.0.doc	3.0	9 de 14

Incidencias de Cambio de Contraseña ("El Usuario no puede cambiar la clave (clase) de acceso en SAP")

El sistema SAP solo permite cambiar la contraseña si el usuario es del tipo "Dialogo". Debido a esto, si un usuario del tipo "Servicio" intenta cambiar la clave de acceso, le aparecerá el siguiente mensaje de error:

"No se puede modificar la clase de acceso"

Para resolver las incidencias de este tipo, se deberán seguir los siguientes pasos:




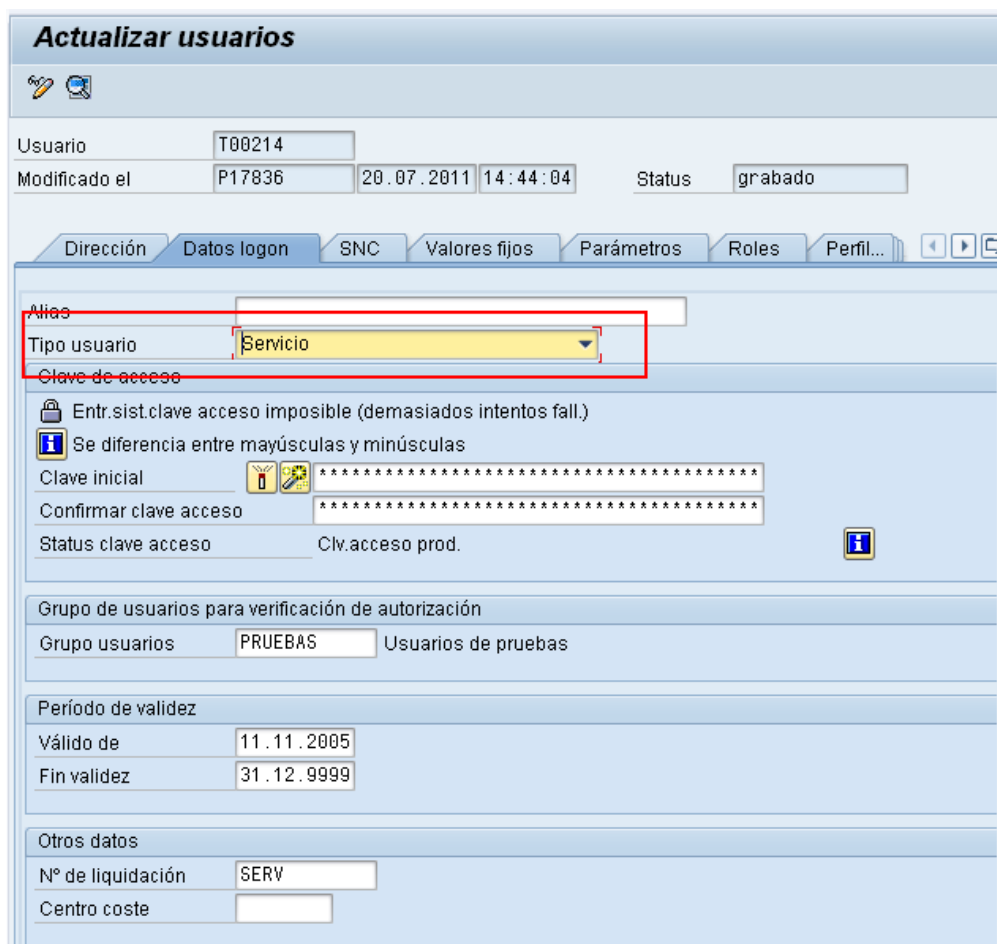


Metro de Madrid, S.A.

Pasos a seguir para resolver incidencias de Cambio de Contraseña

I. Comprobar si el usuario es de Servicio:

- 1) Ejecutar la transacción SU01
- 2) Introducir el código de usuario y presionar el botón modificar ()
- 3) Seleccionar la pestaña 'Datos Logon'
- 4) Verificar el Tipo de Usuario (ver contenido del campo 'Tipo Usuario'):



Actualizar usuarios

Usuario: T00214
Modificado el: P17836 20.07.2011 14:44:04 Status: grabado

Tablas: Dirección Datos logon SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:
Tipo usuario: **Servicio**
Clave de acceso:

Entr.sist.clave acceso imposible (demasiados intentos fall.)
Se diferencia entre mayúsculas y minúsculas
Clave inicial:
Confirmar clave acceso:
Status clave acceso: Clv.acceso prod.

Grupo de usuarios para verificación de autorización
Grupo usuarios: PRUEBAS Usuarios de pruebas

Período de validez
Válido de: 11.11.2005
Fin validez: 31.12.9999

Otros datos
Nº de liquidación: SERV
Centro coste:

- 5) Si el usuario es del tipo 'Servicio':
 - a) Analizar el contenido del campo 'Nº de Liquidación'

Fecha:	Autor:	Código Documento:	Versión:	Página:
15/09/11	Andrea Chalimón Conde	Proc_Incidencias_Reseteo_Usuarios_SAP_V3.0.doc	3.0	11 de 14



Metro de Madrid, S.A.

Actualizar usuarios

Usuario: T00214
Modificado el: P17836 08.08.2011 16:03:20 Status: grabado

Dirección Datos logon SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:
Tipo usuario: Servicio

Clave de acceso
Se diferencia entre mayúsculas y minúsculas
Clave inicial:
Confirmar clave acceso:
Status clave acceso: Clv.acceso prod.

Grupo de usuarios para verificación de autorización
Grupo usuarios: PRUEBAS Usuarios de pruebas

Período de validez
Válido de: 11.11.2005
Fin validez: 31.12.9999

Otros datos
Nº de liquidación: SERV
Centro coste:

b) Si el campo 'Nº de Liquidación' = 'SERV' (significa que el usuario tiene acceso a SAP):

- Cambiar el tipo de usuario a 'Diálogo' (si el usuario es de Servicio no permite el cambio de contraseña):

Actualizar usuarios

Usuario: T00214
Modificado el: P17836 20.07.2011 14:44:04 Status: grabado

Dirección Datos logon SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:
Tipo usuario: Servicio

Clave de acceso: Diálogo

Entr.sist.clave: Sistema
Se diferencia: Comunicación
Clave inicial: Referencia (acceso al sistema imposible)
Confirmar clave acceso: Servicio
Status clave acceso: Clv.acceso prod.

Fecha:	Autor:	Código Documento:	Versión:	Página:
15/09/11	Andrea Chalimón Conde	Proc_Incidencias_Reseteo_Usuarios_SAP_V3.0.doc	3.0	12 de 14



Metro de Madrid, S.A.

c) Si el campo 'Nº de Liquidación' está Vacío o tiene algún valor distinto a 'SERV':

Verificar si el usuario solo accede al portal del empleado. Para ello:

- Ir a la pestaña 'Roles'
- Analizar los roles asignados al usuario. Si el usuario solo tiene los siguientes roles, significa que solo accede al portal del empleado y que, actualmente, no tiene acceso a SAP:

Z-BC-46B-COMUN +

Roles que comienzan por Z-PORTAL-*

Ejemplo:

- Si el usuario solo accede al Portal de Empleado (ejemplo anterior):

Se debe rechazar la incidencia (de reseteo de clave) indicando que el usuario no tiene acceso a SAP. Si el usuario necesita acceder a SAP debería abrir una petición para solicitar dicho acceso.

- Si el usuario tiene roles adicionales a los del Portal de Empleado:
 - Volver a la pestaña 'Datos Logon'
 - Cambiar el tipo de usuario a 'Diálogo':



Metro de Madrid, S.A.

Actualizar usuarios

Usuario: T00214
Modificado el: P17836 20.07.2011 14:44:04 Status: grabado

Dirección Datos logon SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:

Tipo usuario: Servicio

Clave de acceso: Diálogo

Entr.sist.clave: Sistema

Se diferencia: Comunicación

Referencia (acceso al sistema imposible)

Clave inicial: Servicio

Confirmar clave acceso:

Status clave acceso: Clv.acceso prod.

II. Resetear la Contraseña del Usuario (en los casos que aplique):

Una vez que se ha cambiado el usuario al tipo “Diálogo”, si el usuario ha solicitado el cambio de contraseña, se deberán ejecutar los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar la pestaña ‘Datos Logon’
- 2) Introducir la nueva contraseña en el campo “Clave Inicial”
- 3) Volver a introducir la nueva contraseña en el campo “Confirmar clave acceso”

Actualizar usuarios

Usuario: T00214
Modificado el: P17836 08.08.2011 16:03:20 Status: grabado

Dirección Datos logon SNC Valores fijos Parámetros Roles Perfil...

Alias:

Tipo usuario: Diálogo

Clave de acceso:

Se diferencia entre mayúsculas y minúsculas

Clave inicial:

Confirmar clave acceso:

Status clave acceso: Clv.acceso prod.

Fecha:	Autor:	Código Documento:	Versión:	Página:
15/09/11	Andrea Chalimón Conde	Proc_Incidencias_Reseteo_Usuarios_SAP_V3.0.doc	3.0	14 de 14