TÍTULO: Procedimiento de Contingencia SAP

Código: SI 13 001 Versión: 1 Vigencia: 08/2014

1- Objetivos

Describir la estructura y recursos con que cuenta la compañía para poder trabajar durante estados de "contingencia" y el procedimiento operativo ante incidentes con los servicios en producción de SAP.

2- Descripción de la infraestructura de contingencia

La actual implementación del sistema ERP SAP de la compañía se compone de la siguiente infraestructura:

1. Servidor de Producción (SAPPRD)(IP ADDRESS 192.168.64.9)
2. Servidor de Desarrollo y Calidad(SAP DES ; SAP QAS)(IP ADDRESS 192.168.1.123) (VIRTUAL SERVER)
3. Servidor de Contingencia (SAPPRD02)(IP ADDRESS 192.168.64.21)(VIRTUAL SERVER)
4. Servidor de Virtualización para contingencia (SAPPRD2) (IP ADDRESS 192.168.64.19)

Tanto el servidor de Producción como el servidor de desarrollo y calidad de SAP, es decir SAPPRD, SAPDES, SAPQAS comparten almacenamientos en un storage de red IBM con un arreglo de disco de 9TB.

1. Como medidas de contingencia se realizan:
2. Un backup diario a cinta del ambiente productivo
3. Una copia completa de la máquina virtual del servidor de desarrollo y calidad
4. Una sincronización de los logs de la base de datos de producción sobre la base de datos del servidor de producción "contingencia" SAPPRD02.

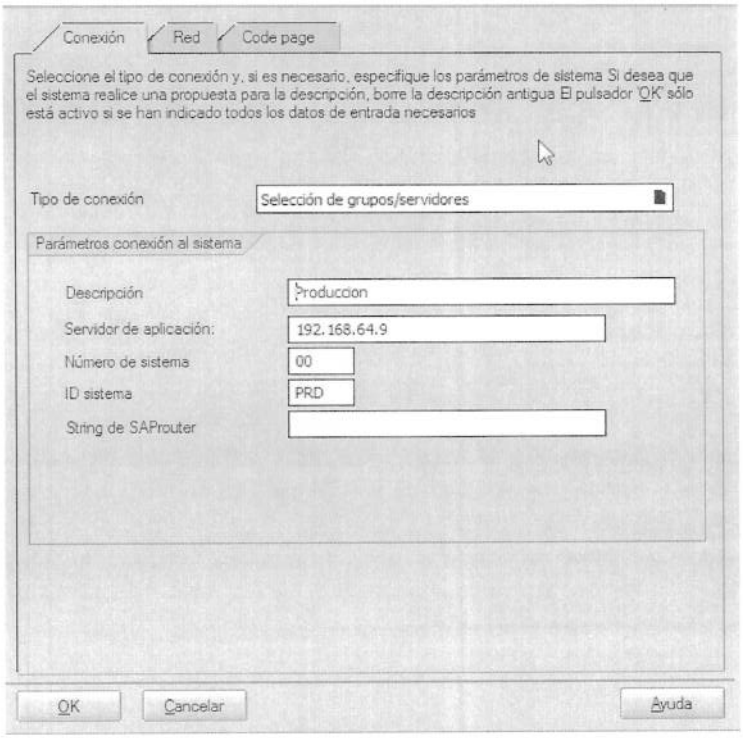
3- Procedimiento operativo ante un incidente grave con el servidor de producción SAP.

De producirse un error o un incidente grave ya sea a nivel físico o lógico del servidor de producción SAP de la compañía (SAPPRD), se deberá tomar contacto con la consultora Crystalis (indicar teléfonos de contacto y responsable) que actualmente brinda el soporte y mantenimiento a nivel BASIS del mismo, para de esta forma poder dar información concreta sobre la magnitud del daño y la ventana de mantenimiento necesaria para poder resolver dicho incidente.

De ser un problema que no pueda ser resuelto vía el procedimiento de restore de la base de datos contenida en alguna de las cintas de backup, o si la ventana de mantenimiento excediera las 24 Hrs. Se deberá solicitar a Crystalis que inicie el servidor de contingencia para que este tome el ROL de servidor de PRODUCCIÓN hasta tanto se solucione el inconveniente.

Asimismo el personal de sistemas en planta Bs. As y en forma remota en planta San Luis deberán cambiar todas las conexiones de los clientes SAP de la compañía para que apunten a la nueva dirección IP del servidor que oficiará como servidor de PRODUCCIÓN.

Para dicha tarea en cada PC se deberá abrir el SAP Logon, seleccionar el servidor de PRODUCCION, seleccionar el botón de Modificar entrada, modificar el número de IP del Servidor de aplicación y por ultimo marcar OK para guardar los cambios.

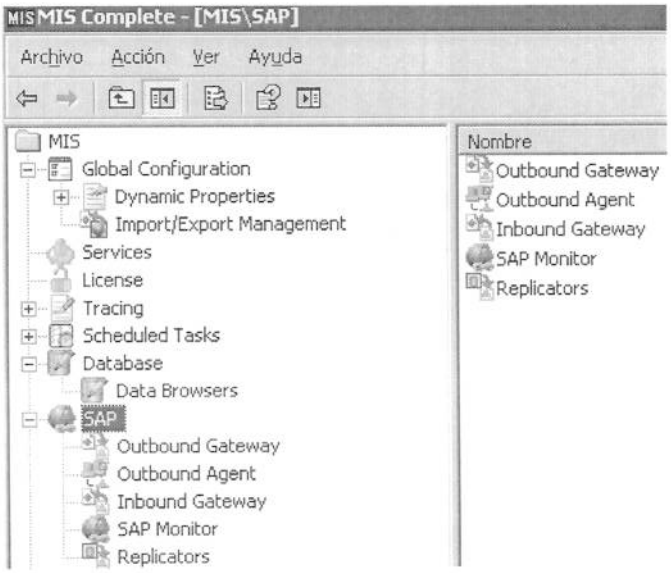


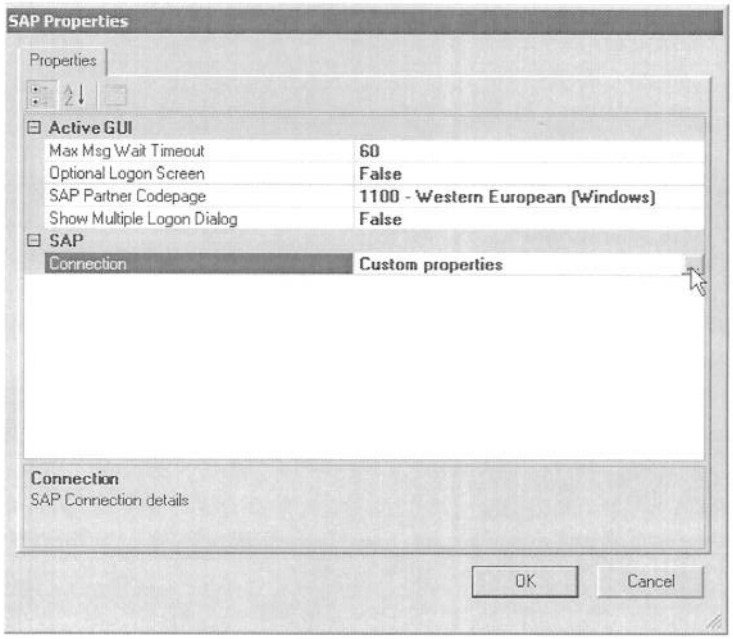
Mientras el servidor de "contingencia" este operativo, y de ser necesario, se deberá tomar contacto con el o los proveedores para solicitar las partes de recambio o la reinstalación del sistema para poder volver al esquema normal de operaciones.

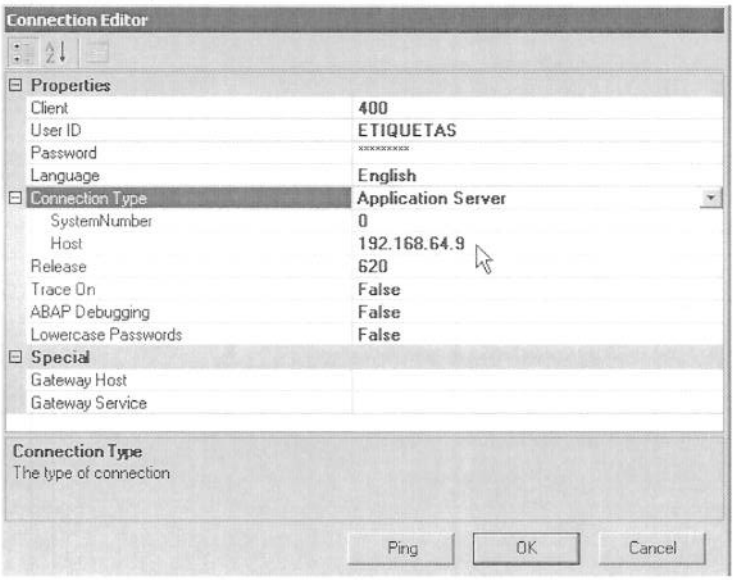
Una vez solucionado el incidente que ocasionó la salida de línea del servidor principal de producción (SAPPRD) se deberá realizar una nueva ventana de mantenimiento en la cual se ejecutará un backup de la base de datos en uso y

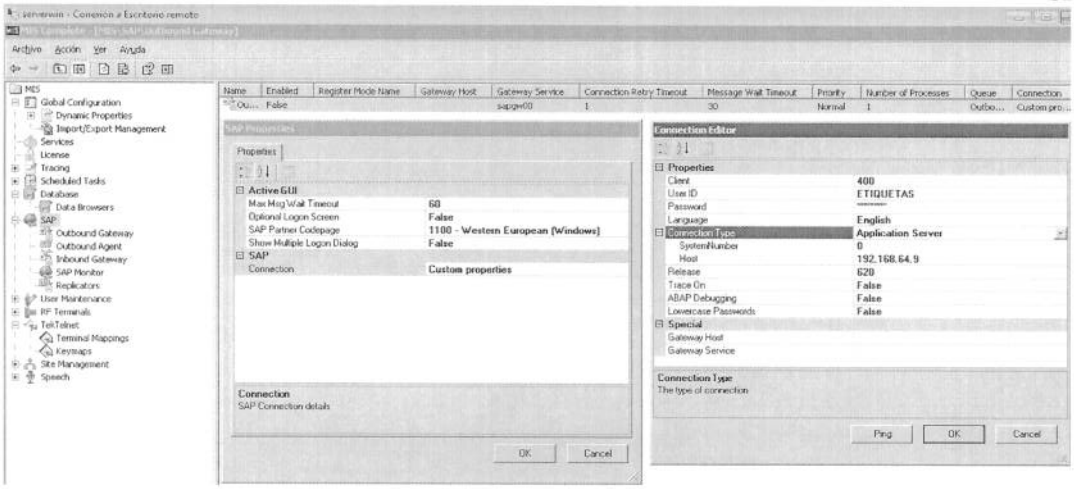
un restore sobre el servidor de producción original (SAPPRD) además se deberá volver a solicitar la activación de la sincronización de logs y a poner fuera de línea el servidor de contingencia para que los usuarios vuelvan a utilizar el servidor de Producción habitual, volviendo a cambiar todas las conexiones de los clientes SAP de la compañía para que apunten a la dirección IP habitual del servidor de PRODUCCIÓN.

Tener en cuenta que todos los equipos que trabajan por radiofrecuencia (Hand Held) conectan a SAP a través de Serverwin. Por lo tanto se deberá modificar la dirección IP en (MIS Complete, seleccionar en el árbol SAP y con botón derecho ir a propiedades, luego ingresar en SAP Conection, Custom properties, desplegar el árbol en Connection Type, Host), esta tarea la realizará el personal de sistemas en planta Bs. As.




SAP Properties
Properties
Active GUI
Max Msg Wait Timeout
60
Optional Logon Screen
False
SAP Partner Codepage
1100 - Western European (Windows)
Show Multiple Logon Dialog
False
SAP
Connection
Custom properties
Connection
SAP Connection details
OK
Cancel


Connection Editor
Properties
Client
400
User ID
ETIQUETAS
Password
Language
English
Connection Type
Application Server
SystemNumber
0
Host
192.168.64.9
Release
620
Trace On
False
ABAP Debugging
False
Lowercase Passwords
False
Special
Gateway Host
Gateway Service
Connection Type
The type of connection
Ping
OK
Cancel



4- ALCANCE

Esta política aplica a todo el equipamiento informático y sistemas de comunicación de datos que empleen o hayan sido asignados a los empleados de la Compañía y al equipamiento informático específico de la empresa.

Esta política también aplica a todas las computadoras y sistemas de comunicación de datos propiedad administrados por la Compañía y que no sean de su propiedad.

5- RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN y MANEJO DE EXCEPCIONES

La responsabilidad de aplicación de la presente política es de Sistemas y el personal que se vea directamente involucrado por la presente.

En el caso que se requieran excepciones para cualquiera de los puntos anteriores, se deberá cumplir lo especificado en el punto "h. Manejo de Excepciones" de la política "SI 12 002 – Especificaciones sobre Seguridad".

6- HISTÓRICO DE CAMBIOS

a. Primera versión (borrador): 01.02.2014

Confeccionó: Juan M. Ferraro / C.Lozano	Revisó: Jorge Barreiro	Aprobó: Martín Guaita
Firma	Firma	Firma
COMITÉ DE SI	GERENCIA DE SISTEMAS	GERENCIA GENERAL