

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**



**SERVICIO INFORMÁTICO PARA DAR SOPORTE AL MANEJO DE LA
DOCUMENTACIÓN EN UN DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD**

ANEXOS

Jose Eduardo Marroquín Rodríguez

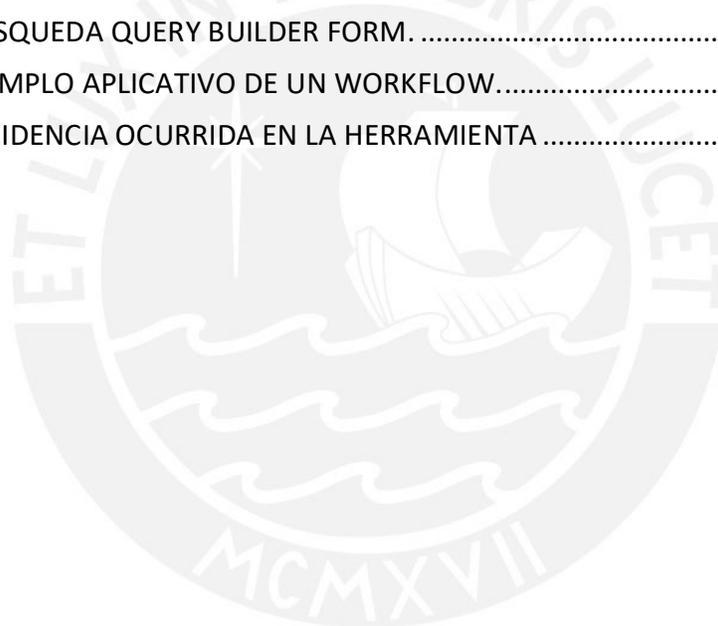
ASESOR: MG. ABRAHAM ELISEO DAVILA RAMON

CO-ASESORA: ING. SILVIA VARGAS CÁCERES

Lima, Noviembre del 2018

TABLA DE CONTENIDO

ANEXO 01.	PLAN DEL PROYECTO	1
ANEXO 02.	PROCESOS RUTINARIOS DEL DEPARTAMENTO	10
ANEXO 03.	DETALLE DE LA DOCUMENTACIÓN ADQUIRIDA.....	13
ANEXO 04.	ACUERDO DEL NIVEL OPERACIONAL.....	14
ANEXO 05.	MATRIZ DE ENTORNOS DEL SERVICIO.	17
ANEXO 06.	MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.	19
ANEXO 07.	SOLICITUD DE CAMBIO	20
ANEXO 08.	PERSONALIZACIÓN DE UCM.	21
ANEXO 09.	BÚSQUEDA QUERY BUILDER FORM.	25
ANEXO 10.	EJEMPLO APLICATIVO DE UN WORKFLOW.....	26
ANEXO 11.	INCIDENCIA OCURRIDA EN LA HERRAMIENTA	37



ANEXO 01. PLAN DEL PROYECTO

- **Título del proyecto**

Propuesta de un servicio para dar soporte al manejo de la documentación en el departamento de tecnología de la información de la PUCP.

- **Descripción del servicio que brinda soporte al manejo de la documentación.**

- **Propósito**

Desarrollar dentro del departamento de tecnologías de la información de la PUCP, un servicio informático que asegure el eficaz manejo de la documentación y además este servicio se encuentre enmarcado por un estándar de buenas prácticas internacionalmente aceptado.

- **Requisitos generales**

Como requisitos de alto nivel que se deben cumplir al final del proyecto se tiene:

- El servicio es percibido por el personal como un apoyo en las operaciones que infieran el manejo de la documentación.
- El servicio será gestionado por un marco de buenas prácticas internacionalmente aceptado.
- El proyecto brindará documentación que contendrá la explicación de cómo funciona el servicio; por tanto, el personal contará con material para capacitarse.
- El servicio estará alineado con la misión y visión de la empresa.

- **Definición del alcance**

- **Alcance del servicio**

- El servicio estará enmarcado por las buenas prácticas que ITIL v3 menciona.
- Para fines del proyecto, la herramienta que servirá de gestor de documentos estará disponible en un entorno de desarrollo que como característica tiene que sólo funciona en la red de la universidad.
- A fines del presente proyecto, el servicio estará disponible para el departamento de tecnologías de la información de la PUCP en su área de infraestructura, seguridad y desarrollo.
- Siguiendo las recomendaciones de ITIL v3, el servicio estará alineado con la misión y la visión del departamento, para de esta forma dar un servicio que apoye a alcanzar los objetivos empresariales del negocio.

- **Alcance del proyecto**

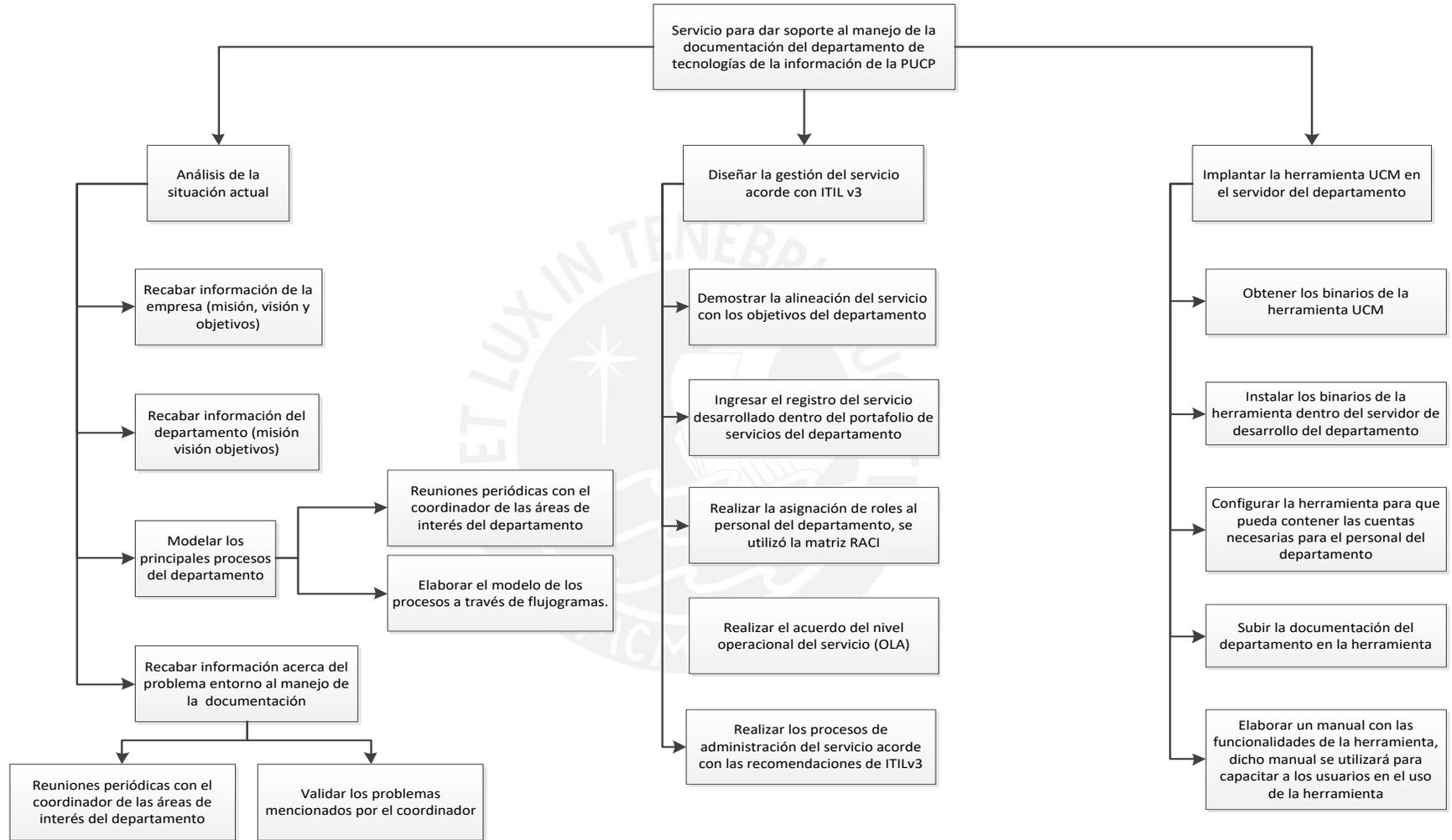
- Brindar un servicio que maneje la documentación del departamento de tecnologías de la información.

- **Restricciones del proyecto**
 - Al ser un proyecto de fin de carrera de bachillerato, el tiempo para elaborar el servicio está restringido a 1 semestre académico que equivale a 14 semanas.
 - Respecto al presupuesto, el presente proyecto se encuentra condicionado a lo que brinde el departamento de tecnologías de la información de la PUCP.
 - Respecto a las herramientas, el presente proyecto utilizará licencias con las que ya cuenta el departamento de tecnologías de la información de la PUCP.

- **Objetivos específicos del proyecto**
 - OE1. Recabar la información organizacional del departamento de tecnologías de la información, así mismo analizar su situación actual respecto al manejo de la documentación.
 - OE2. Identificar y modelar los procesos principales del departamento que involucren el manejo de documentos.
 - OE3. Implantar una herramienta empresarial que sirva como repositorio para los documentos del departamento.
 - OE4. Desarrollar documentación respecto a la definición de los procesos, indicadores y acuerdos del nivel operacional que son necesarios para gestionar el nuevo servicio de acuerdo a las buenas prácticas de ITILv3.
 - OE5. Desarrollar documentación que sirva para capacitar a los usuarios con las funcionalidades de la nueva herramienta

- **Entregables (salidas)**
 - **Relacionados al servicio**
 - Documentación que sirva para capacitar al personal sobre cómo funciona el nuevo servicio.
 - Documentación que sirva para gestionar el servicio a través de buenas prácticas internacionalmente aceptadas. (ITIL v3)
 - Documentación y modelamiento sobre los procesos manejados ahora por el nuevo servicio brindado en el presente proyecto.
 - **Relacionados al proyecto**
 - Cronograma semanal de las tareas realizadas en el proyecto.
 - Acta de reuniones entre el personal interno del departamento y la persona que desarrolla el proyecto.

• Estructura de descomposición del trabajo (EDT)



- **Lista de tareas**

TAREAS	DURACIÓN ESTIMADA
Análisis de la situación actual del departamento	3 semanas
Diseñar la gestión del servicio según ITILv3	5 semanas
Implantación de la herramienta	1 semanas
Configuración de la herramienta	1 semanas
Realizar documentación para capacitar a los usuarios	2 semanas
Validación de la herramienta	1 semana
Reuniones con el coordinador del departamento	2 días
Reuniones con el asesor	4 días

- **Cronograma del proyecto**

Ítem	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras
	Desarrollo del proyecto de tesis	98 días	mar 24/01/17	jue 08/06/17	
1	Análisis de la situación actual del departamento	21 días	mar 24/01/17	mar 21/02/17	Ítem 7
2	Diseñar la gestión del servicio según ITILv3	35 días	mar 21/02/17	lun 10/04/17	Ítems 8 y 1
3	Implantación de la herramienta	7 días	lun 10/04/17	mar 18/04/17	Ítem 2
4	Configuración de la herramienta	7 días	mar 18/04/17	mié 26/04/17	Ítem 3
5	Realizar documentación para capacitar a los usuarios	14 días	mié 26/04/17	lun 15/05/17	Ítem 4
6	Validación de la herramienta	7 días	lun 15/05/17	mar 23/05/17	Ítem 5
7	Reuniones con el coordinador del departamento	3 días	mar 23/05/17	jue 25/05/17	-
8	Reuniones con el asesor	4 días	jue 25/05/17	mar 30/05/17	-

- **Lista de recursos**

- 1 Servidor AIX 7.1 gestionado por IBM con disponibilidad 24x7, el mismo será utilizado para desplegar la aplicación.
- 1 Servidor AIX 7.1 gestionado por IBM con disponibilidad 24x7, el mismo será utilizado para desplegar la base de datos.

- **Personas involucradas y necesidades de capacitación**

STAKEHOLDERS.

- Leonardo Cortínez. Jefe de Tecnologías del departamento.
- Julio Idrogo. Coordinador de Seguridad e Infraestructura.
- Zoila Bautista. Coordinadora de desarrollo.

NECESIDAD DE CAPACITACIÓN.

- 3 personas. Área de Infraestructura.
- 2 personas. Área de Seguridad.
- 6 personas. Área de Desarrollo.

- **Materiales requeridos para el proyecto**

No aplica.

- **Estándares utilizados en el proyecto**

- ITIL v3. 2011. Fases de Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua del Servicio.

- **Equipamiento requerido**

- Servidor AIX v7. Con conexión a internet.
- Servidor de Base de Datos.

- **Herramientas requeridas**

- PUTTY.
- WinSCP.
- VNC.

- **Composición del equipo de trabajo**

- Jose Eduardo Marroquín Rodríguez. (Rol: Realizador del proyecto)

- **Costeo del Proyecto**

Ítem	Descripción			Unidad	Cantid ad	Valor Unidad (S/.)	Monto Parcial (S/.)	Monto Total (S/.)
	Costo total del proyecto			---	---	---	---	10287
1.	Estudiantes o tesistas			---	---	---	---	7869
1.1	Jose Marroquín			Horas	320	20	6400	
2.	Otros participantes (en caso aplique)			---	---	---	---	480
2.1	Coordinador del departamento al que se le brinda el servicio			Horas	4	120	480	
3.	Servicios y consultoría (en caso aplique)s			---	---	---	---	500
3.1	Mantenimiento de los servidores por parte de IBM			Informe	1	500	500	
4.	Materiales e insumos (en caso aplique)s			---	---	---	---	310
4.1	Material de documentación sobre la herramienta			Unidad	1	489	489	
5.	Bienes y equipos	Unid1	Cant1-	Unid2	Cant2-	-	-	1120
5.1	Computadoras	Equipo	1	Horas	300	0.20	60	
5.2	Servidores	Equipo	2	Horas	5300	0.20	1060	
5.3	Licencia de software	Unidad	0	Horas	0	0	0	
5.4	Local-alquiler (en caso aplique)	---	0	Meses	0	0	0	
6.	Pasajes y viáticos	Unid1	Cant1-	Unid2	Cant2-	-	-	8
6.1	Movilidad local (trabajo de campo)	Viajes/Día	2	Día	2	4	8	
6.2	Pasaje para evento nacional	Unidad	0	Personas	0	0	0	
6.3	Viáticos	Días	0	Personas	0	0	0	
6.4	Alojamiento	Noches	0	Personas	0	0	0	

- **Identificación de los riesgos del proyecto**

Valores para cada ítem.

SEVERIDAD: Extrema, alto, moderado, bajo.

IMPACTO: Catastrófico, Crítico, Marginal.

PROBABILIDAD: Casi Certero, Probable, Posible, Improbable, Raro.

RIESGO 1.

Descripción: El presente proyecto analiza la situación actual del departamento de tecnologías de la información de la PUCP, el riesgo consiste en que el autor del proyecto pierda la vinculación con la empresa.

Síntomas: Falta de compromiso entre los Stakeholders y el autor del proyecto.

Probabilidad: Probable.

Impacto: Catastrófico.

Severidad: Alta.

Contingencia: Realizar un contrato entre el autor del proyecto y el coordinador del área para que quede por escrito que el autor no pueda perder su puesto de trabajo dentro de la empresa.

Mitigación: Conversar con el jefe del coordinador del área para lograr acabar el presente proyecto.

RIESGO 2.

Descripción: Debido a la escasa experiencia en la planificación de proyectos, se produzca una mala gestión de los recursos asignados al proyecto lo que ocasionaría un incumplimiento en los tiempos definidos.

Síntomas: Los avances no son entregados a tiempo.

Probabilidad: Posible.

Impacto: Crítico.

Severidad: Alta.

Contingencia: Realizar un ajustado cronograma semanal con todas las tareas por realizarse y estar pendiente que se cumplan a tiempo.

Mitigación: Si llegará a ocurrir este riesgo, el autor debería dejar de realizar trabajos externos y enfocarse en culminar el proyecto a tiempo.

RIESGO 3.

Descripción: Debido a la ausencia de compromiso del coordinador del área, este no asista a una reunión con el autor del proyecto y por consiguiente genere retrasos y/o equivocaciones en las tareas planificadas.

Síntomas: Falta de compromiso con el coordinador del área.

Probabilidad: Posible.

Impacto: Crítico.

Severidad: Alta.

Contingencia: Realizar reuniones en horarios de oficina, para así garantizar la asistencia del coordinador del área.

Mitigación: Si llegará a ocurrir este riesgo, se conversaría con el coordinador para realizar la entrevista con algún otro trabajador del área que conozca sobre el tema en que consista la reunión planificada.

RIESGO 4.

Descripción: Debido a una enfermedad o imprevisto, ocurra una inasistencia del autor a alguna reunión planificada.

Síntomas: No aplica, ya que esta situación es imprevista.

Probabilidad: Posible.

Impacto: Crítico.

Severidad: Alta.

Contingencia: Llevar un adecuado control de la salud del autor, al menor síntoma de enfermedad dirigirse a un centro médico.

Mitigación: Si llegará a ocurrir este riesgo, se replantearía la fecha de la reunión pactada.

RIESGO 5.

Descripción: Debido a un descuido o equivocación, se elimine los documentos que el autor ha realizado, lo que ocasionaría una pérdida de la información.

Síntomas: No aplica, ya que esta situación es imprevista.

Probabilidad: Posible.

Impacto: Crítico.

Severidad: Alta.

Contingencia: Este documento se almacena en un repositorio de contenidos (ONE DRIVE), esta herramienta cuenta con acceso ubicuo y control de versiones, lo que garantiza poder encontrar el historial de versiones del documento eliminado dentro de un plazo de 30 días.

Mitigación: Si llegará a ocurrir este riesgo, se ingresaría a la plataforma ONE DRIVE y se recuperaría el documento.

RIESGO 6.

Descripción: Debido a evaluaciones de otros cursos, el autor no esté disponible para el avanzar el proyecto, lo que ocasionaría una reducción del tiempo dispuesto para culminar el proyecto.

Síntomas: Los avances no son entregados a tiempo.

Probabilidad: Posible.

Impacto: Crítico.

Severidad: Alta.

Contingencia: Realizar un ajustado cronograma semanal con todas las tareas por realizarse y estar pendiente que se cumplan a tiempo.

Mitigación: Si llegará a ocurrir este riesgo, el autor debería dejar de realizar trabajos externos y enfocarse en culminar el proyecto a tiempo.

RIESGO 7.

Descripción: Debido a una estimación optimista de recursos, no se realicen todas las funcionalidades planeadas al inicio del proyecto, lo que afectaría a las características del producto a presentar.

Síntomas: Los avances no son entregados a tiempo.

Probabilidad: Posible.

Impacto: Crítico.

Severidad: Alta.

Contingencia: Realizar un ajustado cronograma semanal con todas las tareas por realizarse y estar pendiente que se cumplan a tiempo.

Mitigación: Si llegará a ocurrir este riesgo, el autor debería dejar de realizar trabajos externos y enfocarse en culminar el proyecto a tiempo.

RIESGO 8.

Descripción: Debido a un incorrecto entendimiento de los procesos del departamento, el autor no tenga claridad en el flujo de las actividades que involucrarían dichos procesos.

Síntomas: El autor posee dudas acerca de los procesos del departamento.

Probabilidad: Posible.

Impacto: Crítico.

Severidad: Alta.

Contingencia: Realizar reuniones con el coordinador del área, en estas reuniones se consultarían las dudas acerca de los procesos que el autor tenga.

Mitigación: Dentro del proyecto se ha planificado realizar flujogramas con los procesos del área, al finalizar la realización de estos flujogramas se validarán con el coordinador del área para verificar que el proceso haya sido correctamente entendido.

RIESGO 9.

Descripción: Debido a una baja experiencia y conocimiento en el diseño de servicios, ocurriría una definición inadecuada de la arquitectura del servicio. Lo cual ocasionaría el desarrollo de un servicio de baja calidad.

Síntomas: Baja experiencia y conocimiento en el diseño de servicios.

Probabilidad: Posible.

Impacto: Crítico.

Severidad: Alta.

Contingencia: Tener reuniones periódicas con los asesores del autor, estas personas cuentan con amplia experiencia en el tema que se desarrolla en el presente proyecto.

Mitigación: Si se llegará a presentar este riesgo, se acordaría una reunión virtual de carácter de urgencia con los asesores.

RIESGO 10.

Descripción: Debido al vencimiento de licencia del servidor donde se aloja la herramienta, ocurriría una inoperatividad del servicio. Lo cual ocasionaría esfuerzo en restablecer la base de datos y desplegar la herramienta.

Síntomas: Vencimiento del uso del servidor donde se aloja la base de datos o el aplicativo.

Probabilidad: Posible.

Impacto: Crítico.

Severidad: Alta.

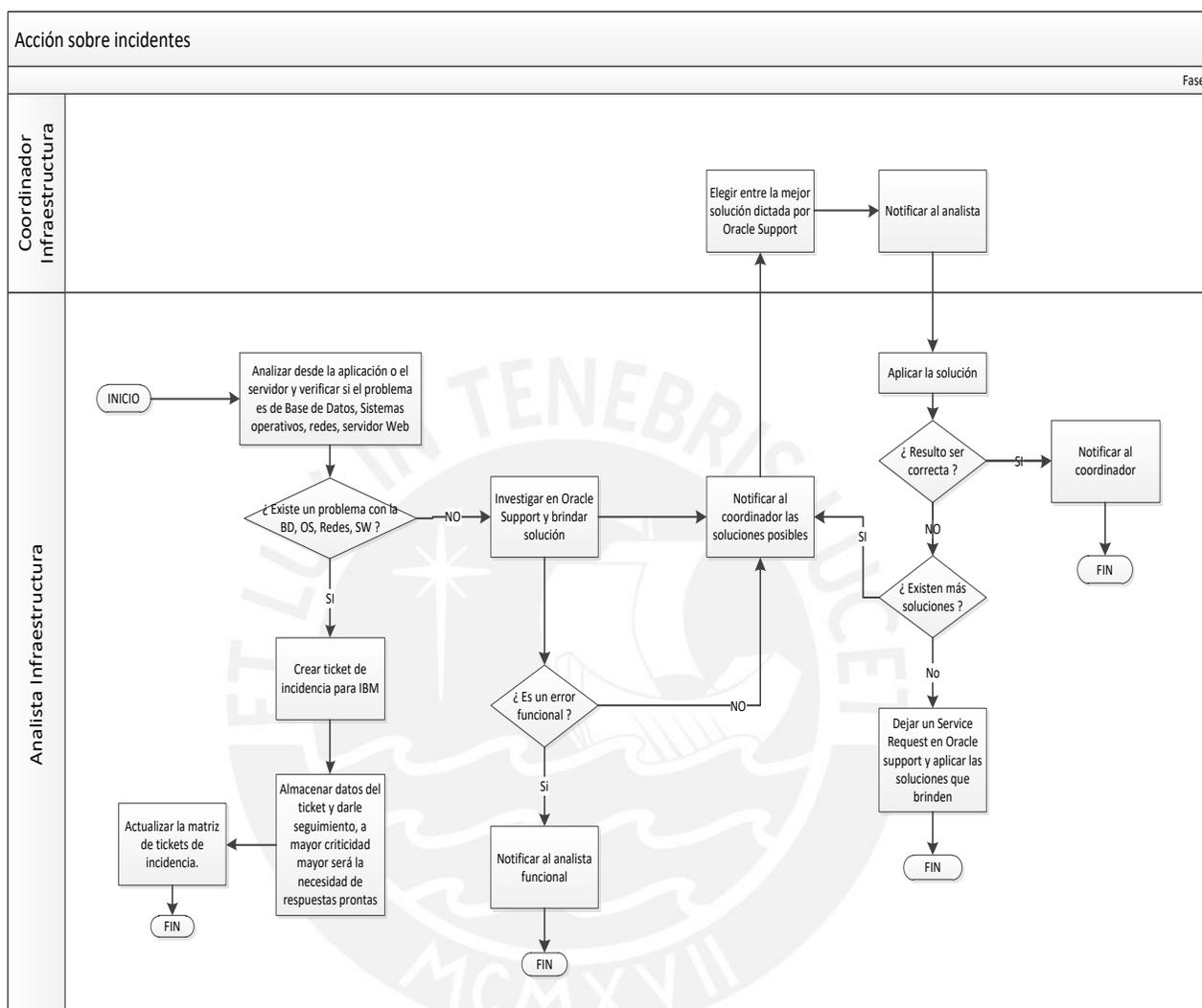
Contingencia: Contratar el servidor con un proveedor que se conozca por brindar garantía en su trabajo. Para el presente proyecto, el servidor es brindado por IBM, que es una empresa que brinda la garantía de respetar sus acuerdos.

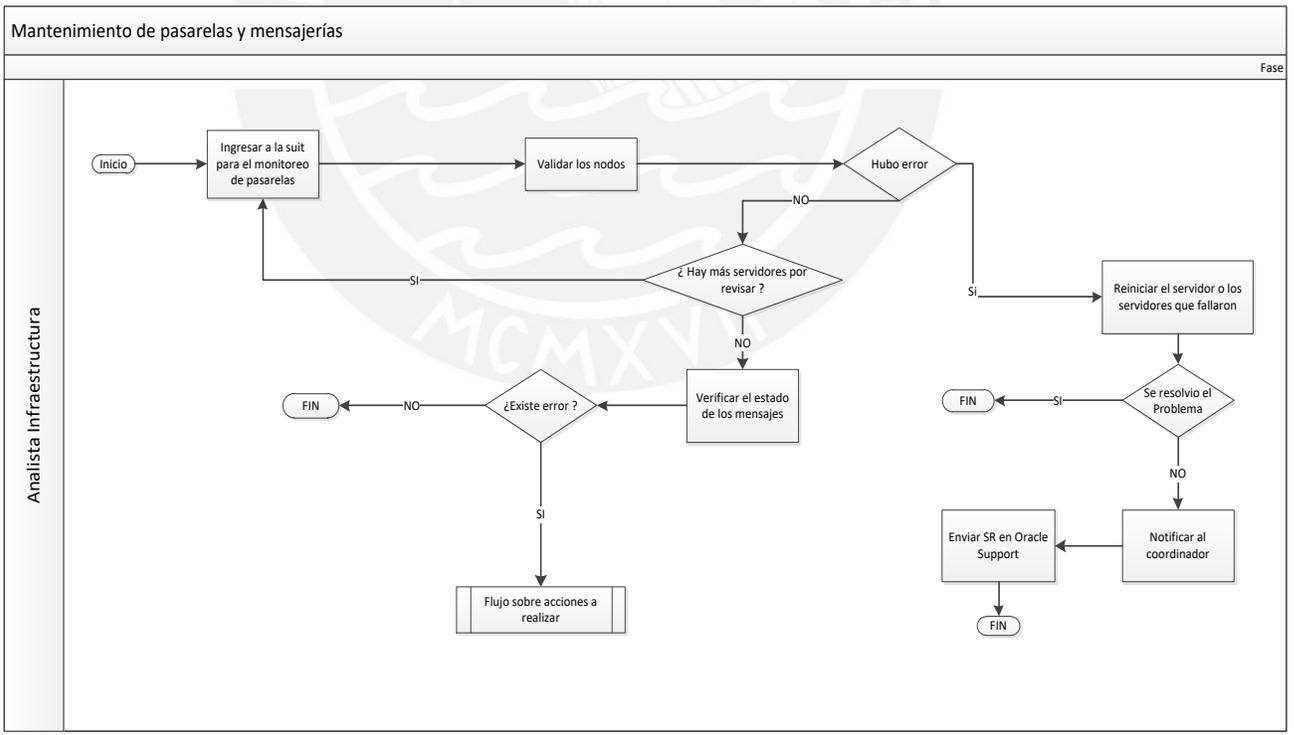
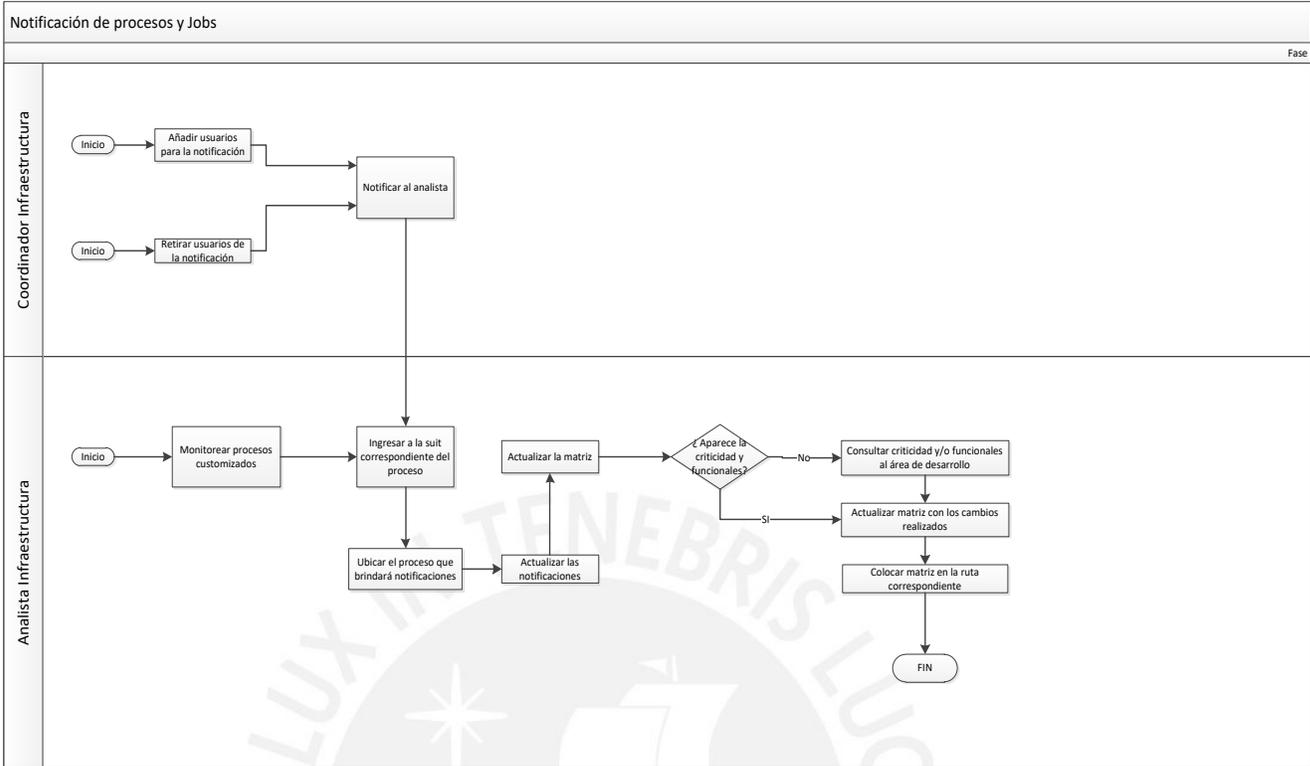
Mitigación: En caso falle el brindado del servicio del servidor, el autor posee una versión del aplicativo dentro de un máquina virtual gestionada por él mismo.

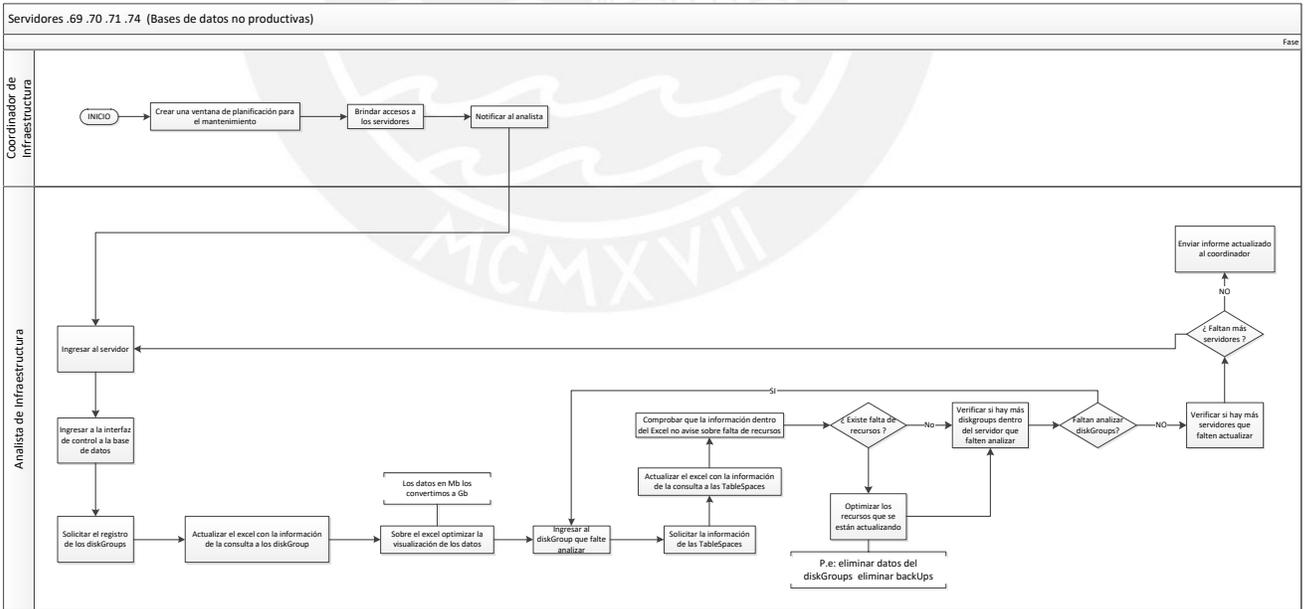
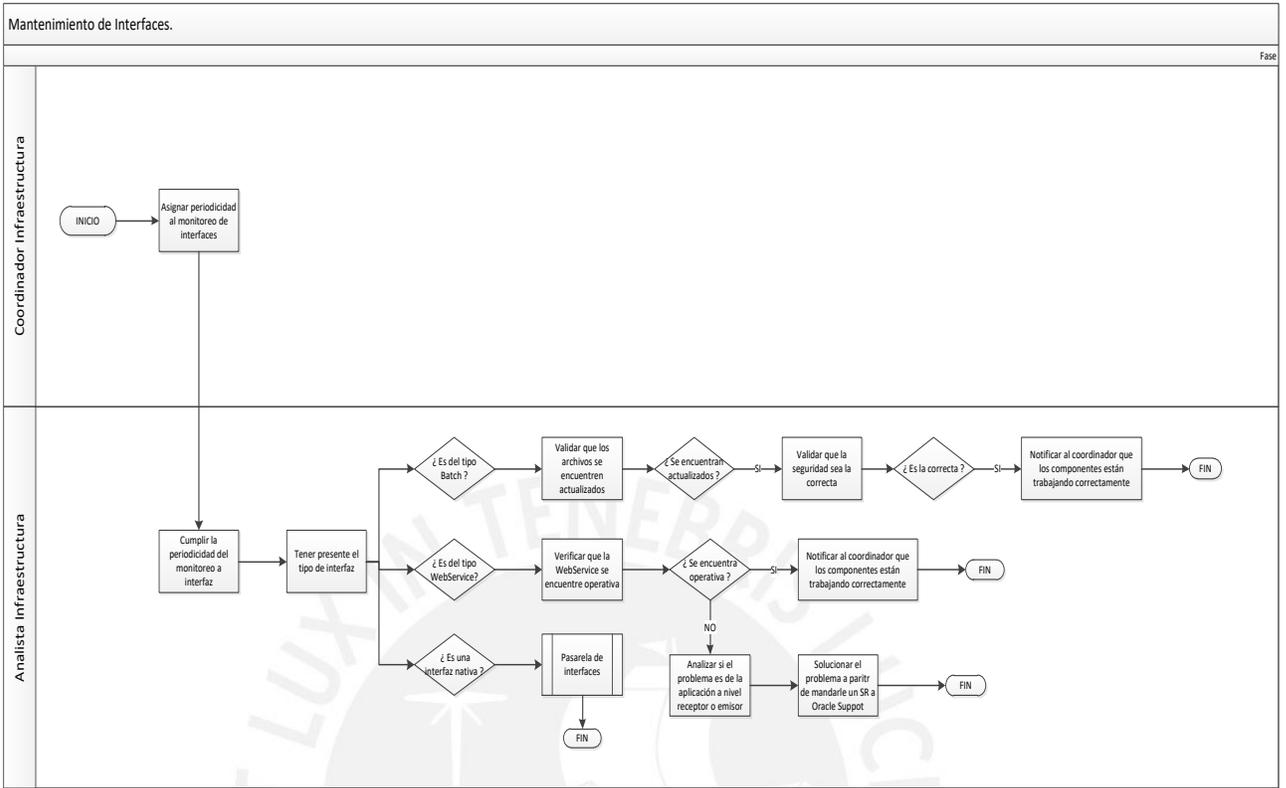
- **Estrategia para el control de versiones**

Para controlar las versiones de los documentos que brinde el presente proyecto, el autor utilizará una nomenclatura interna que indique la fecha de la última actualización del documento. Por otro lado, el presente documento se encontrara en un popular repositorio de contenido, conocido como ONE DRIVE, que posee la característica de guardar el historial de los documentos con sus respectivas modificaciones.

ANEXO 02. PROCESOS RUTINARIOS DEL DEPARTAMENTO







ANEXO 03. DETALLE DE LA DOCUMENTACIÓN ADQUIRIDA.

Para lograr capacitar a los usuarios de la herramienta, el departamento dispuso de efectivo para lograr contar con el siguiente contenido de capacitación brindado por el proveedor ORACLE.

Oracle Universal Content Management 11g for End Users (S/. 489)		
Modo	Duración	Contenido del paquete
Capacitación de Autoestudio en CD-ROM		Personalización del sistema Personalización del contenido de los perfiles de usuarios Comprensión de la seguridad Actualización y manejo de la <i>metadata</i> . Inserción de documentos en la herramienta. Accesos al servidor de contenido



ANEXO 04. ACUERDO DEL NIVEL OPERACIONAL.

A continuación se muestra el documento de nivel operacional del servicio que apoya la documentación del departamento de tecnologías de la información de la PUCP.

a. Objetivos del servicio

Los objetivos del servicio son los siguientes.

- Lograr que la DTI sea eficaz en las operaciones con la documentación.
- Brindar a los usuarios de la DTI una herramienta tecnológica que apoye las operaciones diarias del departamento.
- Gestionar el presente servicio con las mejores prácticas internacionales.

b. Grupos de Interés del Servicio

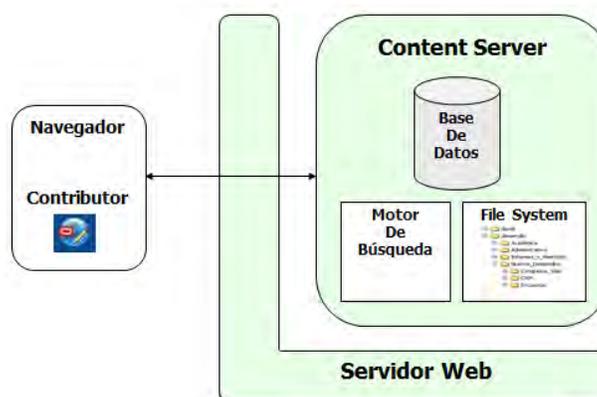
Los Stakeholders del servicio es el personal interno del departamento de tecnologías de la información de la PUCP, cabe señalar que los cargos de los principales interesados en el correcto desenvolvimiento del servicio son el jefe de tecnologías del departamento y el coordinador de seguridad e infraestructura.

c. Ámbito del Servicio

Con respecto al ámbito del servicio, se estableció que para una fase inicial, basta con que el servicio se encuentre disponible en un ambiente de desarrollo, el mismo que sólo admisible desde la red interna de la organización.

d. Componentes del Servicio

Para el conocimiento del usuario, los componentes del servicio se presentan en la siguiente imagen:



e. Parámetros acordados para la operación del servicio

A continuación, se muestran los parámetros y valores acordados entre el proveedor y los usuarios del servicio, esto con el objetivo de brindar un servicio de calidad que cumpla las expectativas de los usuarios.

Disponibilidad del servicio	Se espera un servicio ininterrumpido durante las horas de trabajo (9am – 6pm) de lunes a viernes.
Monitorización del Servicio	Se deberán emplear medidas para controlar la capacidad de la infraestructura. Específicamente se deberá vigilar el espacio libre en el disco duro.
Informes del servicio	El servicio deberá brindar reportes mensualmente respecto a la capacidad ocupada.
Mantenimiento del servicio	Para cuestiones de mantenimiento o trabajos internos con el servicio, esto se deberá realizar únicamente los fines de semana o feriados
Solicitudes del servicio	Para mantener la confidencialidad e integridad del servicio, este debe mantener un proceso bien definido de gestión de accesos.
Respecto a la continuidad	En caso de una incidencia que indisponga el servicio, este tendrá de una plazo máximo de 1 hora para restablecerse

Gestión del Cambio	Dependiendo de la urgencia del cambio, si
---------------------------	---

	<p>es muy urgente se efectuará el cambio al momento que se necesite, si es urgente se efectuará el cambio en horas que no sean las acordadas en la disponibilidad del servicio, en caso sea un cambio que no es urgente ni muy urgente, este cambio se deberá realizar durante los fines de semana o feriados.</p>
<p>Respecto a la capacidad</p>	<p>Por el historial de los usuarios a los que se les brinda el servicio, el mismo debe soportar un crecimiento de almacenaje de la documentación de 5GB al mes.</p>
<p>Respecto a la demanda</p>	<p>Actualmente el servicio será brindado para las áreas de infraestructura, desarrollo y seguridad del departamento, que en total se resume en 10 usuarios que podrían utilizar el servicio de manera conjunta.</p>
<p>Respecto a la resolución de incidencias</p>	<p>Para el presente servicio se asigna un máximo de 90 minutos para la resolución de incidencias inesperadas que pudieran ocurrir mientras se brinde el servicio.</p>

ANEXO 05. MATRIZ DE ENTORNOS DEL SERVICIO.

SISTEMA OPERATIVO : AIX	
VARIABLES DE SISTEMA OPERATIVO	RUTA
MEDIAS INSTALACIÓN	/oracle/medias
ORACLE_HOME	/oracle/UCM/Middleware
JAVA_HOME	/usr/java7/bin
ORACLE_SID	Confidencial
WLS_HOME	/oracle/UCM/Middleware/wlserver_10.3
APP_HOME	/oracle/UCM/Middleware/user_projects
BASH_PROFILE	/home/tuxadm
IPSERVIDOR	10.78.1.83
PUERTO	16200
USUARIO DEL SERVIDOR	Confidencial
CONTRASEÑA	Confidencial

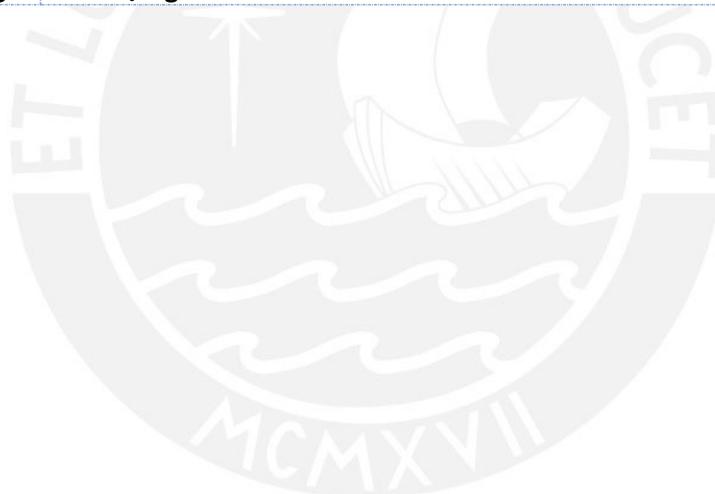
BASE DE DATOS	
USUARIO DE BASE DE DATOS	PASSWORD
SYS	Confidencial
SYSTEM	Confidencial
NOMBRE DE BASE DE DATOS	UCMDMO
SID	UCMDMO
PUERTO LISTENER	1521
IPSERVIDOR	Confidencial
USUARIO DEL SERVIDOR	Confidencial
CONTRASEÑA DEL SERVIDOR	Confidencial
ESQUEMA DE LA APLICACIÓN	Confidencial
CONTRASEÑA DEL ESQUEMA	Confidencial

APLICACIÓN	
USUARIO DE APLICACIÓN	PASSWORD
weblogic	Confidencial
20092101	Confidencial

INICIANDO EL SERVICIO	
RUTA	COMANDO

START WEBLOGIC	/oracle/ucm/user_projects/domains/base_domain	sh startWeblogic.sh
START ECM	/oracle/ucm/user_projects/domains/base_domain/bin	sh startManagedWebLogic.sh UCM_server1
STOP WEBLOGIC	/oracle/ucm/user_projects/domains/base_domain/bin	sh stopWebLogic.sh
STOP ECM	/oracle/ucm/user_projects/domains/base_domain/bin	sh stopManagedWebLogic.sh UCM_server1

LOGS	
NOMBRE	UBICACIÓN
EmbeddedLDPAAccess.log	{ORACLE_HOME}/user_projects/domains/base_domain/servers/UCM_server1/data/ldap/log
EmbeddedLDPAAccess.log	{ORACLE_HOME}/user_projects/domains/base_domain/servers/AdminServer/data/ldap/log
Workflowtrace.log	{ORACLE_HOME}/user_projects/domains/base_domain/ucm/cs/data/workflow/log



ANEXO 06. MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.

Datos Generales

Servidor / Equipo (Hostname)	
Ambiente	
Dirección IP	
Fecha / Hora Inicio	
Fecha / Hora Fin Ventana	
Duración (Fin Ventana - Inicio Ventana)	
Fecha / Hora Fin (Incluyendo Contingencia)	
Duración Ventana (Incluyendo Contingencia)	
Fecha / Hora Fin (Incluyendo Post Trabajo)	
Duración Ventana (Incluyendo Post Trabajo)	
Personal a cargo de la documentación y aplicación del cambio	

TAREAS PREVIAS

	Actividad	Detalle	Tiempo - Estimado (hrs)	Tiempo - Real	Estatus Tarea
001					
002					

TAREAS DE VENTANA

	Actividad	Descripción	Tiempo Estimado(hrs.)	Fecha - Hora Inicio	Fecha - Hora Fin	Estatus Tarea
003	Notificar al coordinador de Infraestructura que se procederá a iniciar el cambio en la plataforma de Universal Content Management (UCM)					
004						
005		-				
008	Notificar al coordinador de Infraestructura que se finalizó el trabajo.					

TAREAS - PRUEBAS POST-TRABAJO

	Actividad	Descripción	Tiempo (hrs.)	Fecha - Hora Inicio	Fecha - Hora Fin
009					
010					

TAREAS DE CONTINGENCIA y/o ROLLBACK (retorno al estatus inicial)

En caso de que se inicie el plan de rollback se debe notificar al coordinador de Infraestructura			
	Causa	Solución	Tiempo (hrs.)
011			

ANEXO 07. SOLICITUD DE CAMBIO

A continuación se muestra el formato de una solicitud de cambio y decisión del mismo.

SOLICITUD DE CAMBIO	
#SOLICITUDDECAMBIO	[CR001]

TIPO DE CAMBIO	<input type="checkbox"/> MEJORA	<input type="checkbox"/> ARREGLO
NOMBRE DEL SOLICITANTE DEL CAMBIO	<i>[Juan Del Solar]</i>	
CARGO DEL SOLICITANTE DEL CAMBIO	<i>[Analista de seguridad]</i>	
DESCRIPCIÓN CORTA DE LA SOLICITUD	<i>[Ingrese una pequeña descripción del cambio a implantar]</i>	
FECHA DE ENVIO	<i>[mm/dd/yyyy]</i>	
FECHA DE REGISTRO	<i>[mm/dd/yyyy]</i>	
PRIORIDAD	<input type="checkbox"/> Baja	<input type="checkbox"/> Mediana <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Obligatoria
RAZON DEL CAMBIO	<i>[Ingrese el detalle del motivo por el que se necesita implementar el cambio]</i>	
OTROS COMPONENTES INVOLUCRADOS	<i>[Lista de componentes afectados por el cambio]</i>	
COMENTARIOS	<i>[Enter additional comments]</i>	
ADJUNTOS	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
	Link:	
FIRMA DE APROBACION	<i>[Firma aprobadora]</i>	FECHA DE LA FIRMA <i>[mm/dd/yyyy]</i>

DECISION DEL CAMBIO				
DECISION	<input type="checkbox"/> Aprobado	<input type="checkbox"/> Aprobado con condiciones	<input type="checkbox"/> Desaprobado	<input type="checkbox"/> Más Información
FECHA DE DECISION	<i>[mm/dd/yyyy]</i>			
EXPLICACION DE LA DECISION	<i>[Detalle que indique la comprensión del cambio]</i>			
CONDICIONES	<i>[Detalle de las condiciones entorno a la aceptación del cambio]</i>			
FIRMA DE APROBACION	<i>[Firma aprobadora]</i>	FECHA DE LA FIRMA	<i>[mm/dd/yyyy]</i>	

ANEXO 08. PERSONALIZACIÓN DE UCM

Comenzaremos detallando el perfil del usuario, para esto ingresaremos dando click al nombre del usuario que se encuentra en la esquina superior derecha. Ingresado a la sección, veremos que la información se encuentra separada en dos partes: Una indica la información del usuario, mientras la otra nos permite personalizar ciertos servicios de UCM.

User Profile

User Name: 20101616
Roles: Autorización, Desarrollo, Infraestructura, MesaAyuda, Seguridad, admin,
Accounts: #none
Full Name:
E-mail Address:
User Type:
User Locale: English-US ▼
User Time Zone: (UTC-05:00) Lima - Peru Time (PET) ▼

User Personalization Settings

Email Format: html ▼
 Use native encoding for folio zips.
Layout: Trays ▼
Skin: Oracle ▼
Search Template: Headline View ▼
Search Form Type: Query Builder ▼
Default Sort Field: Release Date ▼
Default Sort Order: Descending ▼
Default Result Count: 20

Podemos comprobar que se muestra el nombre del usuario elegido y los roles de seguridad a los cuales se tiene acceso. A continuación se describirá los demás campos editables:

- **Full Name:** Nombre real del usuario, este nombre reemplaza al nombre de usuario con el objetivo de facilitar a otros usuarios a quien se hace referencia en ciertas funciones.
- **E-mail Address:** Dirección de correo electrónico, permite enviar notificaciones de UCM, tales como de workflow o de notificaciones de modificación de un contenido al usuario.
- **User locale:** Permite cambiar el idioma de UCM, entre las opciones se encuentra el español e inglés.
- **User time zone:** Zona horaria del usuario.

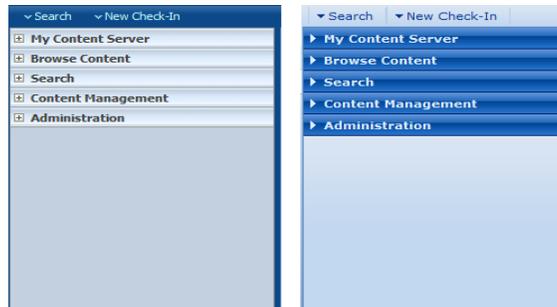
- **Email format:** Tipo de formato que se utilizará para recibir correos de UCM.
- **Layout:** Permite cambiar la ubicación de las áreas funcionales de UCM, las dos opciones disponibles son **trays** y **top menu**



Layout: Trays vs Top menu



- **Skin:** Apariencia con la que se muestra UCM, las opciones disponibles son **Oracle y Oracle 2.**



- **Search template:** Apariencias en la manera de como se muestra el contenido en UCM al realizar una búsqueda. Por defecto se encuentra en la vista headline.

Search Results Items 141-160 of 566

Search Form --> Search Results

Page 8 of 10

Select	ID	Title	Date	Author	Actions
<input type="checkbox"/>	ID_036824	201600103 - RSI -MP-026 - Firma lista de asistencia docente (manual)	7/15/16	20101616	
<input type="checkbox"/>	ID_036823	INFORMACIÓN DE LA CARPETA - LEER	7/15/16	20101616	
<input type="checkbox"/>	ID_036822	201600043 - ADR -MP-086-Solicitud de constancias y certificados	7/15/16	20101616	
<input type="checkbox"/>	ID_036821	201600043 - AED -MP-086-Solicitud de constancias y certificados	7/15/16	20101616	
<input type="checkbox"/>	ID_036820	201600043 - PRU -MP-086-Solicitud de constancias y certificados	7/15/16	20101616	
<input type="checkbox"/>	ID_036819	201600043 - PRU -MP-086-Solicitud de constancias y certificados	7/15/16	20101616	
<input type="checkbox"/>	ID_036818	201600043 - REF -MP-086-Solicitud de constancias y certificados v1	7/15/16	20101616	

- **Search form type:** Tipo de búsqueda que se realiza por defecto.
- **Default sort field:** Campo por el cual se ordena los resultados mostrados.
- **Default sort order:** Orden en el que se muestra los resultados ordenados por el campo, pueden ser ordenado ascendentemente o descendientemente.
- **Default result count:** Número de resultados que se muestran al realizar una búsqueda.

ANEXO 09. BÚSQUEDA QUERY BUILDER FORM

Para realizar este tipo de búsqueda, se puede ingresar cambiando la opción en el perfil del usuario (**Search form type**) o cambiando desde la ventana de búsqueda de los metadatos como se muestra a continuación:

Search: Expanded Form

Switch Profile Search Forms

Expanded Form
Query Builder Form

Search Reset Save

Metadata Search

Content ID	Starts	
Title	Starts	
Type	Matches	
Security Group	Matches	
Account	Starts	
Author	Starts	

Cambiar a búsqueda mediante el constructor de query

Query builder permite extraer información precisa que se busca obtener a través de la interfaz que provee UCM, sin necesidad de crear sentencias SQL en la consola del lenguaje mencionado.

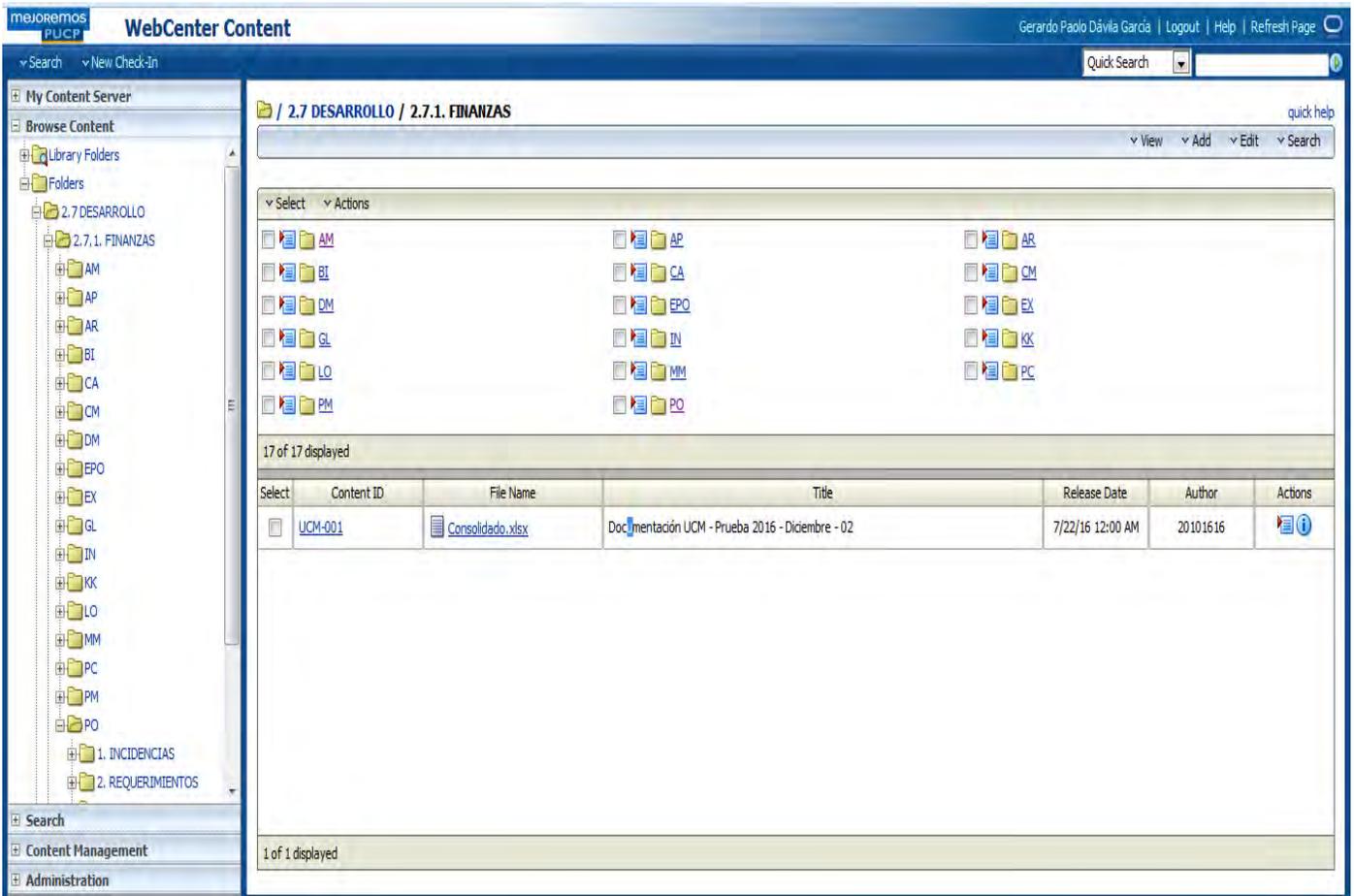
Para utilizar esta funcionalidad, se debe escoger los metadatos a utilizar, los operadores de búsqueda para cada metadato y los conectores que unirán los metadatos para tener una búsqueda más completa.

Query Builder

	Content ID	Starts	UCM-001	✗
AND	Author	Matches	20101616	✗
OR	Author	Substring	20122885	✗
AND	Expiration Date	Before	8/31/16 03:40 AM	✗+

Ejemplo del uso del Constructor de Query (Query Builder)

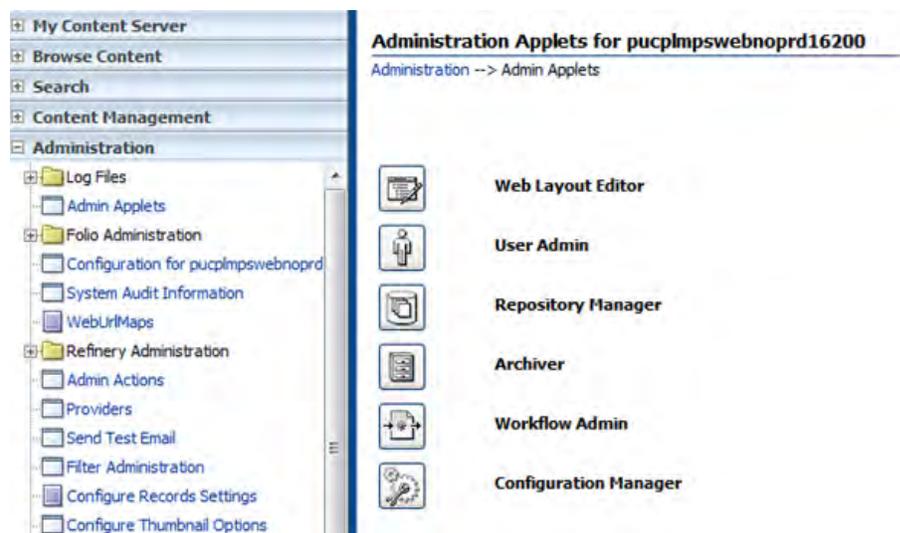
Otra manera de visualizar toda la información contenida en UCM es ingresando a **Browse Content** (ubicado en el Panel de UCM) y haciendo click en Folders. Esta forma de visualizar la información es totalmente similar a la ofrecida en Windows, la diferencia se encuentra en que se elimina todas las características negativas de éste planteadas en el punto anterior.



ANEXO 10. EJEMPLO APLICATIVO DE UN WORKFLOW

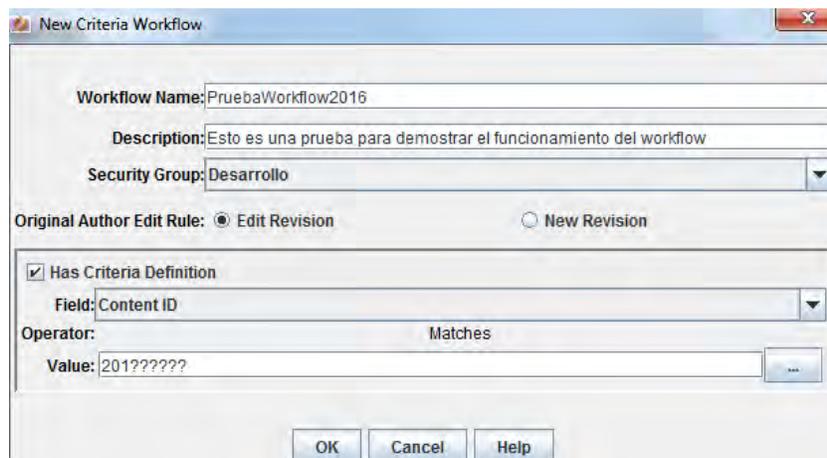
Para comenzar a trabajar sobre el workflow en UCM, el administrador del sistema debe crear el criterio del workflow, definir a que grupo de seguridad pertenece, añadir los tipos de pasos que tendrá el proceso y los usuarios que participaran en los pasos. Para realizar esto, se tiene que ingresar a la opción de **Administration**

-> **Admin Applets** y seleccionar la opción **Workflow Admin** como se muestra en la siguiente imagen.



[Ingreso al Workflow Admin](#)

Se ingresa a la pestaña **Criteria** y luego al botón **Add** para agregar un nuevo workflow.



New Criteria Workflow

Workflow Name: PruebaWorkflow2016

Description: Esto es una prueba para demostrar el funcionamiento del workflow

Security Group: Desarrollo

Original Author Edit Rule: Edit Revision New Revision

Has Criteria Definition

Field: Content ID

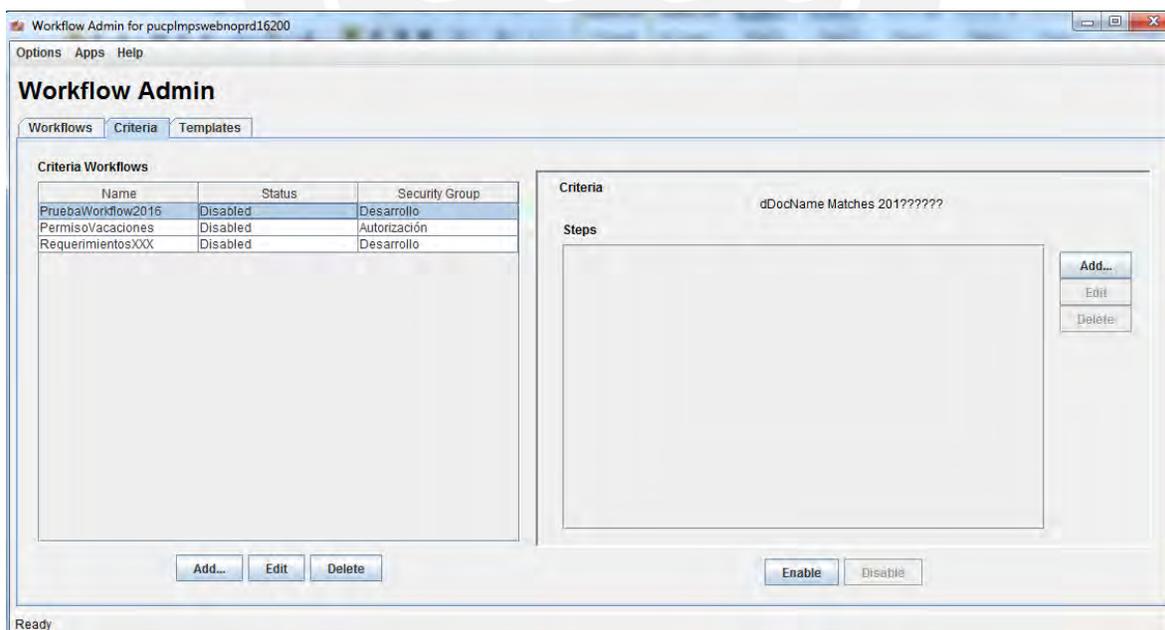
Operator: Matches

Value: 201??????

OK Cancel Help

Añadir un nuevo workflow

Utilizar el botón **Has Criteria Definition** es importante, puesto que se define cual será el metadato y el valor que se necesita ingresar para que el contenido ingrese al workflow. Creado el workflow, se necesita definir los tipos de pasos y los usuarios que participaran en cada paso. Para realizar esto, hacer click al nuevo workflow y en la sección **Steps** seleccionar el botón **Add**.



Workflow Admin for pucplmptwebnopr16200

Options Apps Help

Workflow Admin

Workflows Criteria Templates

Name	Status	Security Group
PruebaWorkflow2016	Disabled	Desarrollo
PermisoVacaciones	Disabled	Autorización
RequerimientosXXX	Disabled	Desarrollo

Criteria: dDocName Matches 201??????

Steps

Add... Edit Delete

Add... Edit Delete Enable Disable

Ready

Workflow Admin

La nueva ventana muestra la información necesaria para definir un paso, una vez ingresado el nombre y la descripción del paso. Existen tres opciones sobre la actual revisión:

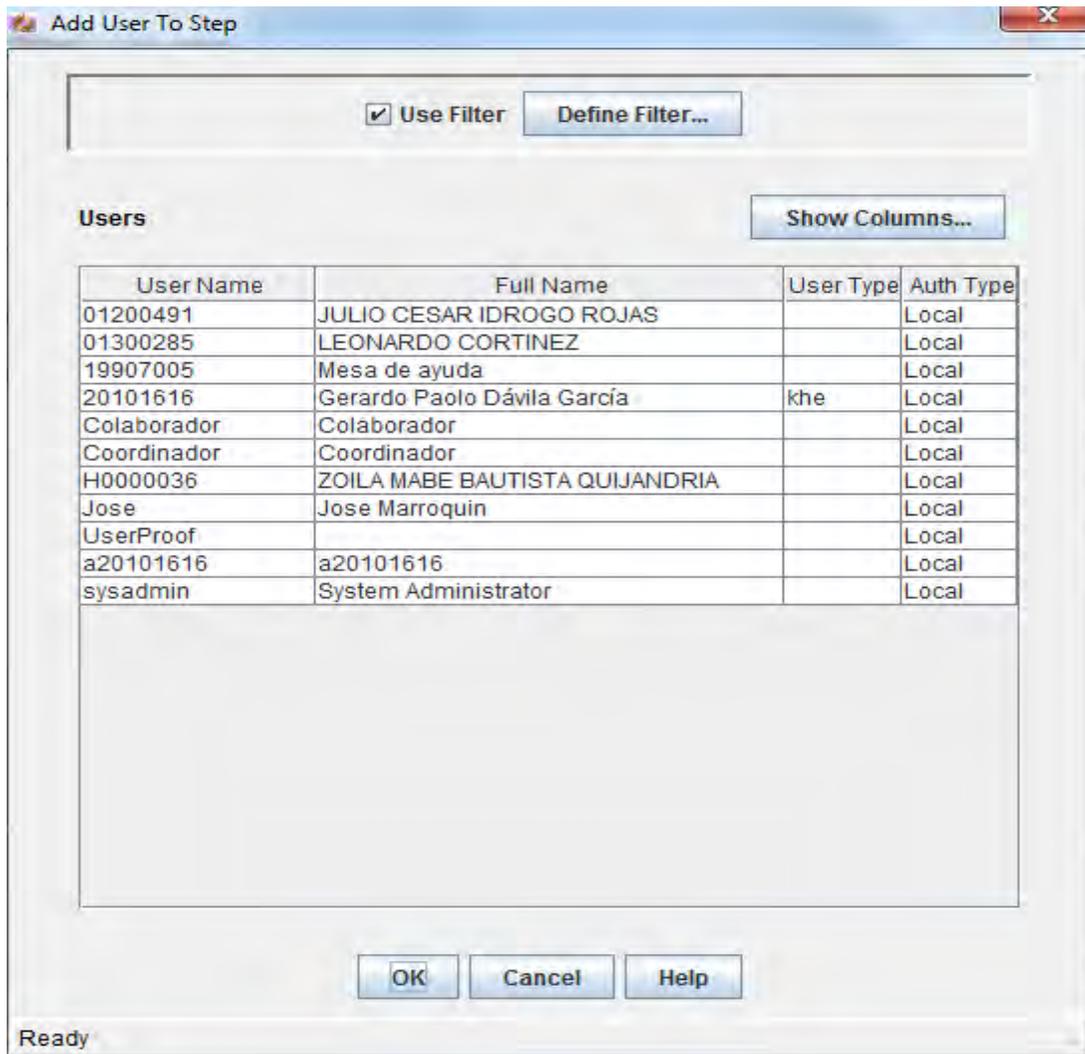
- **Users can Review the current revision:** Los usuarios pueden aprobar o rechazar la actual revisión.
- **Users can Review and edit (replace) the current version:** Los usuarios pueden aprobar, rechazar y editar la actual revisión.
- **Users can Review the current revision or create new revisions:** Los usuarios pueden crear nuevas revisiones o realizar las funciones de aprobar o rechazar el contenido.

The screenshot shows a dialog box titled "Add New Step". It has two text input fields: "Name" with the value "Primer_paso" and "Description" with the value "Paso de prueba". Below these are three radio button options: "Users can review the current revision" (which is selected), "Users can review and edit (replace) the current revision", and "Users can review the current revision or create new revisions". There are three tabs: "Users", "Exit Conditions", and "Events". The "Users" tab is selected and shows a large empty list area labeled "Alias/User". To the right of this list are four buttons: "Add Alias...", "Add User...", "Add Token...", and "Delete". At the bottom of the dialog are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help".

La diferencia entre el segundo y tercer punto se encuentra al realizar cambios en el contenido, puesto que en el segundo punto solamente se mantendrá la revisión

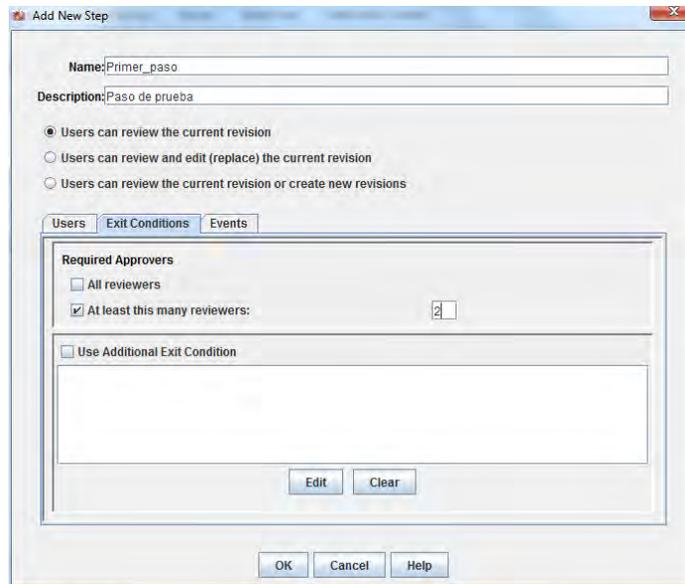
actual. En cambio, en el tercer punto se creará una nueva revisión del contenido. Esto se comprenderá mejor al mostrar el ejemplo en UCM.

Para agregar usuarios se debe ingresar al botón **Add User** y definir quienes participarán en este paso. Para ejemplo de este documento, se escogerá a los usuarios **Jose, 20101616** y **a20101616**



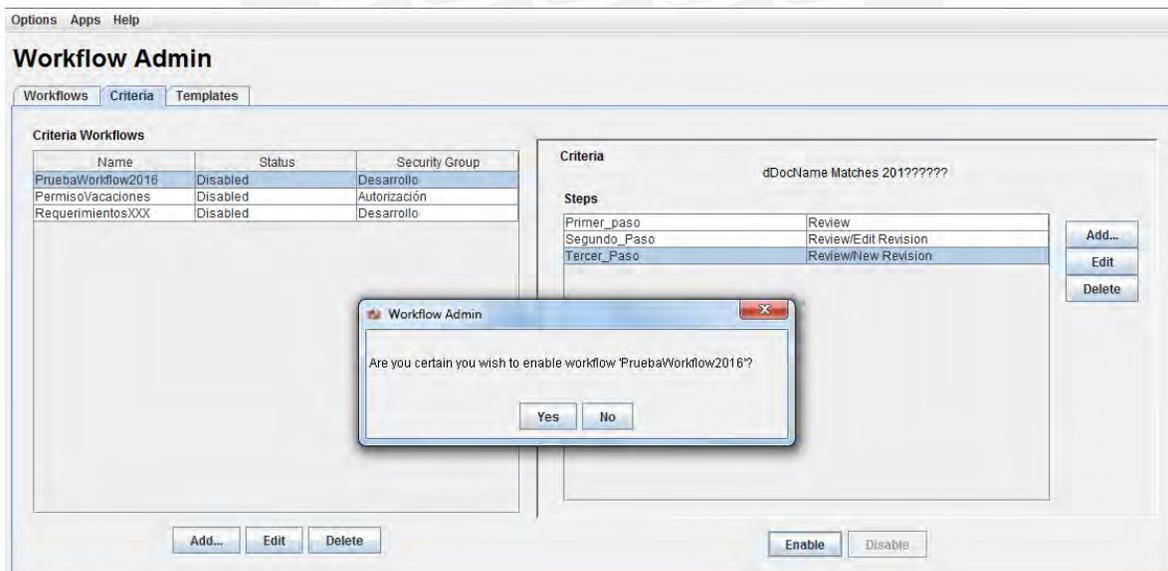
Agregar usuarios al paso

Agregados los usuarios, se debe definir las condiciones de salida para pasar al siguiente paso o terminar el workflow si nos encontramos en el último paso. Para realizar esto, debemos ingresar a la pestaña **Exit Conditions** y seleccionar entre las opciones **all reviewers** (todos los usuarios que participan en el paso) y **At least this many reviewers** (Una cantidad definida de usuarios).



Condición de salida del paso

Creado los pasos y definido los usuarios que participarán, se debe activar el workflow para su funcionamiento en UCM. Esto se logra en la ventana principal **Workflow Admin**, haciendo click en el botón Enable, luego en el botón **Yes** de la ventana de confirmación.



Habilitación del workflow

Para trabajar con el workflow definido, añadiremos un nuevo contenido en UCM que cumpla con los criterios de ingreso del workflow. Este criterio es que el

contenido pertenezca al **área de seguridad** y que el metadato **Content ID** tenga como valor un código como **201200123**, **201100024**, **201600116**, entre otros.

Content Check-In Form

* Type

Folder

* Title

* Author

* Security Group

Account

* Primary File

Format

Alternate File

Format

Content ID

* Revision

[Nuevo contenido que satisface el criterio del Workflow](#)

Para verificar que el contenido se encuentra en el workflow, ingresamos a la información del contenido y verificamos que el Workflow **PruebaWorkFlow2016** se encuentra añadido al contenido como se muestra en la siguiente imagen.

Content Information

Content ID: 201400666
Revision: 1
Type: Document - Any generic document
Title: Conversion Crystal Report to BI Publisher
Author: [20101616](#)
Comments: Comentario de Prueba
Profile:
Tags:
Marca De Agua:
Security Group: Desarrollo
Account:
Checked Out By:
Status: Review
Formats: application/pdf
Workflow: [PruebaWorkflow2016](#)

[El contenido se encuentra dentro del Workflow](#)

Además, hay que resaltar que se envía automáticamente una notificación al correo electrónico de todos los participantes.



Notificación al correo electrónico

Para conocer cuáles son los Workflows activos en los que se participa, se debe ingresar a **My Content Server**, luego a **My Workflow Assignments**, mostrando la siguiente información.

Workflow In Queue for 20101616 [quick help](#)
All Active Workflows --> My Workflow Assignments

Number of workflow content items in queue: 1

Content ID	Title	Last Action	Last Action Date	Enter Date	Actions
201400666	Conversion Crystal Report to BI Publisher		8/5/16 12:47 PM	8/5/16 12:47 PM	 

Mis workflow asignados

Las acciones que se pueden realizar son las siguientes:

- **Workflow Review:** Permite visualizar el contenido (si es un documento en PDF), además de poder aprobarlo o rechazarlo.
- **Approve:** Aprobar el contenido.
- **Reject:** Rechazar el contenido.
- **Content Info:** Información del contenido.
- **Workflow Info:** Muestra información sobre el Workflow, incluyendo el número de pasos, el paso actual, el número de usuarios requeridos para la aprobación, y los usuarios que estan pendientes en realizar la revisión. Además un historial del workflow.

- **Check-out:** Bloquear un contenido para realizar cambios sobre éste.

Workflow Info For Item '201400666'

All Active Workflows --> PruebaWorkflow2016 --> Workflow Info

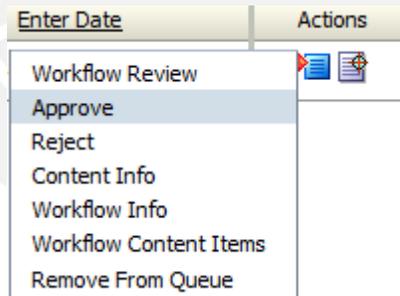
Title: Convection Crystal Report to BI Publisher
 Revision: 1
 Type: Document
 Author: 20101616
 Workflow Name: PruebaWorkflow2016
 Workflow Steps: contribution (AutoContribute/Edit Revision)
 Primer_paso (Review, Paso de prueba)
 Segundo_Paso (Review/Edit Revision, Segundo_paso)
 Tercer_Paso (Review/New Revision, Tercer_Paso)
 Current Step: Primer_paso
 Approved By:
 Required Approvals: 2
 Remaining Reviewers: 20101616,Jose,a20101616

Workflow Content Action History

Workflow Name	Step	Action	Action Date	Users
PruebaWorkflow2016	contribution	Check In	8/5/16 12:47 PM	20101616
PruebaWorkflow2016	contribution	Approve	8/5/16 12:47 PM	20101616
PruebaWorkflow2016	Primer_paso	Work Notification	8/5/16 12:47 PM	20101616 Jose a20101616

Información del Workflow

Se definió, para todos los pasos, que se necesita dos personas para que se pueda pasar al siguiente paso. Para aprobar el contenido, se ingresa a las acciones y seleccionar **Approve**. Esto también se puede realizar ingresando a **Workflow Review** y, luego, seleccionar la opción **Approve**.



Aprobar el contenido

En este paso, se definió el tipo de paso **Review / Edit Revision** que permite realizar la edición del documento sin crear una nueva revisión de éste. Si se desea modificar el contenido, se debe ingresar a la acción **Check-out** y realizar las modificaciones pertinentes. La principal desventaja de este tipo de edición es que no se conoce los cambios anteriores que se han podido realizar al contenido. Aprobado este paso por los usuarios requeridos, se realiza el último paso del workflow el cual es definido como **Review / New Revision**. Este tipo de paso

implica que se crea una nueva revisión si se modifica el contenido, permitiendo conocer las diferentes revisiones que el contenido pueda tener. Hay que especificar que si se realiza la modificación del contenido mediante la acción **Check-out**, automáticamente se hace la aprobación del contenido por el usuario.

Web Location: <https://pucpmpswebnoprd:16200/cs/groups/desarrollo/documents/document/mjx/ndaw/~edisp/201400666~2.pdf>
Native File: [Solución Análisis de Valores límites.pdf](#)
Discussion: [Create Discussion](#)

Revision	Release Date	Expiration Date	Status	Actions
[2]	8/29/16 4:03 PM	None	Done	Delete
<u>1</u>	7/28/16 3:45 PM	None	Released	Delete

Contenido con dos revisiones



En caso se rechace el contenido, se regresa al último paso que tenga permiso de edición. Por ejemplo, si en el quinto paso se rechaza el contenido, se regresa al cuarto paso puesto que es un tipo de paso con la funcionalidad para editar, como se puede apreciar en la siguiente imagen.



Ejemplo del proceso de un workflow

ANEXO 11. INCIDENCIA OCURRIDA EN LA HERRAMIENTA

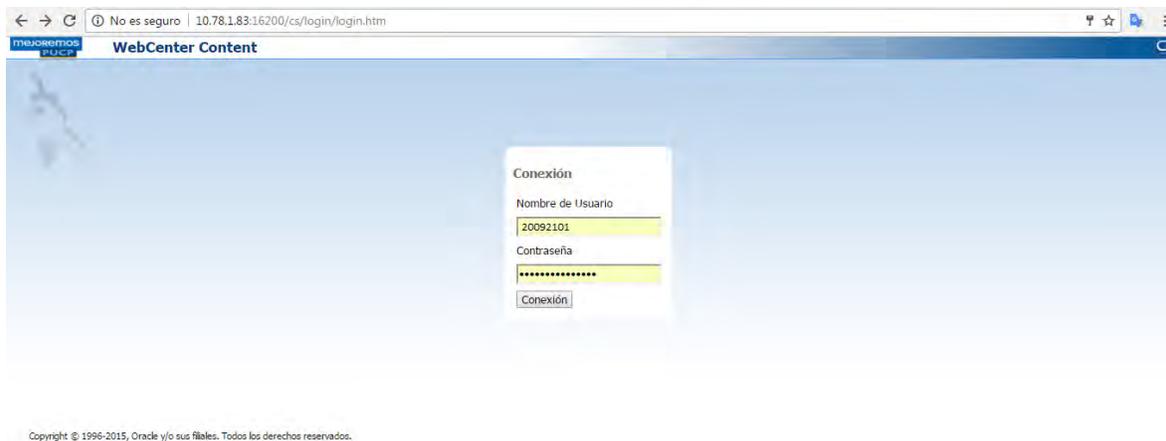
Fecha de la incidencia: 29/03/17

Solucionado: Si

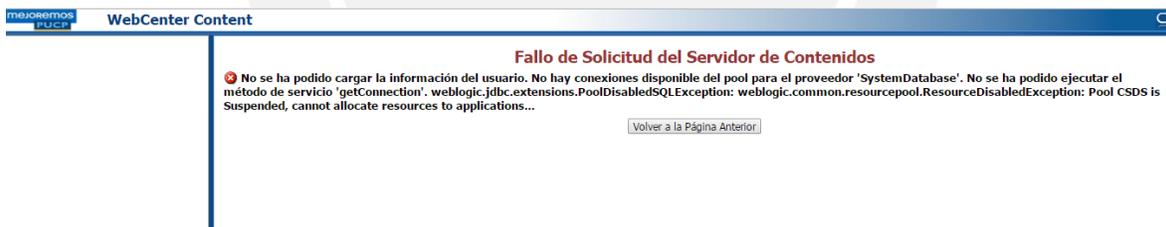
Tiempo de solución: 65 minutos

Se afecto la disponibilidad del servicio: Si

Motivo de la incidencia: Expiración de la contraseña del usuario en la base de datos de la herramienta



Al desear ingresar sucede lo siguiente



A continuación se procede a verificar el estado de la base de datos.

```
-rwxr-xr-x 1 oracle oinstall 246 Mar 24 14:38 asm12c.env
-rwxrwxrwx 1 oracle oinstall 9444 Mar 24 16:52 core
-rwxr-xr-x 1 oracle oinstall 223 Mar 29 08:51 bdFIN91DMO_12c.ora
[oracle@pucplmpsdbnop oracle]$ . bdUCMDMO.env
[oracle@pucplmpsdbnop oracle]$ sqlplus / as sysdba

SQL*Plus: Release 11.2.0.4.0 Production on Wed Mar 29 15:56:16 2017

Copyright (c) 1982, 2013, Oracle. All rights reserved.

Connected to:
Oracle Database 11g Enterprise Edition Release 11.2.0.4.0 - 64bit Production
With the Partitioning, Automatic Storage Management, OLAP, Data Mining
and Real Application Testing options

SQL>
SQL>
SQL> select status from v$instance;

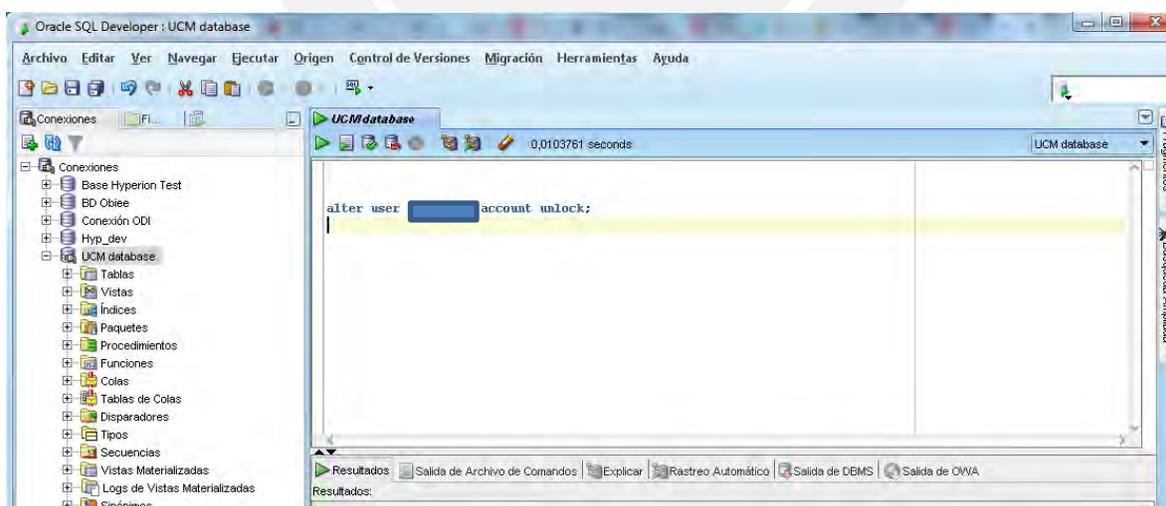
STATUS
-----
OPEN

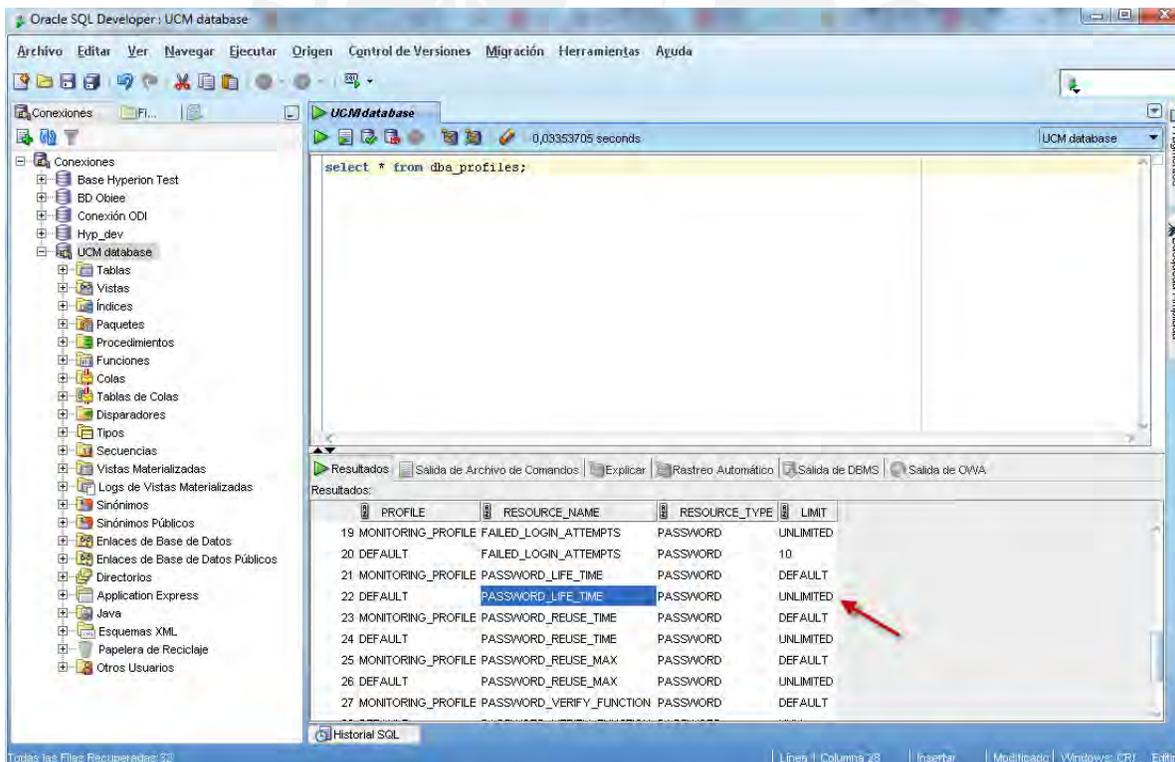
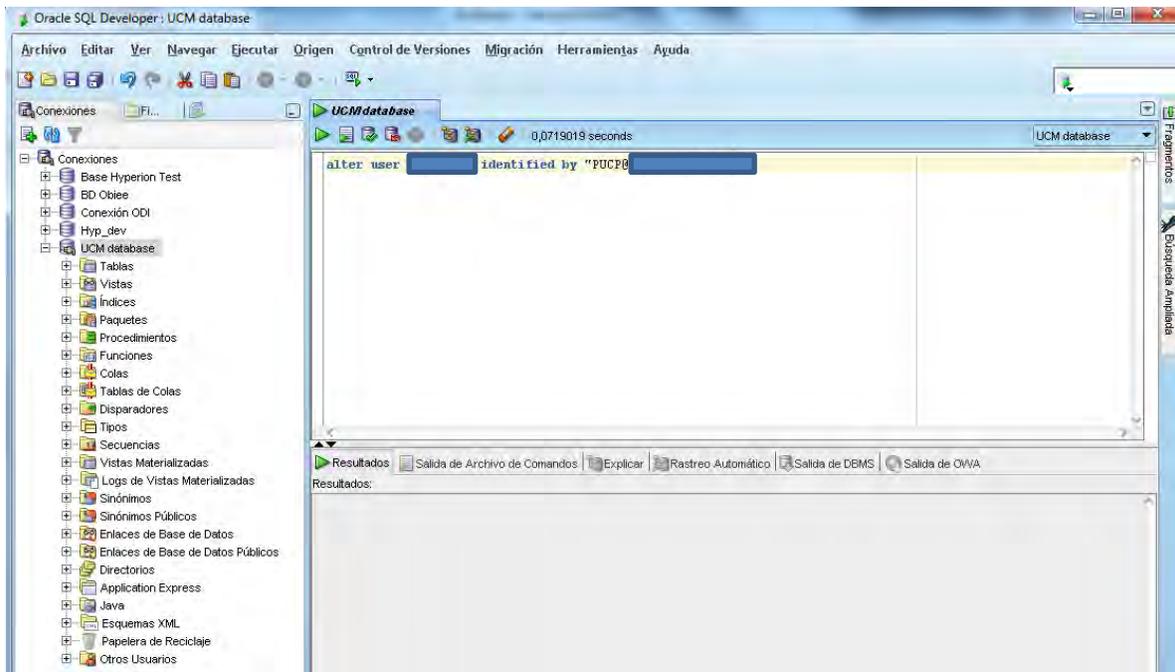
SQL>
SQL>
SQL>
```

Ahora se procede a intentar loguearse con el usuario de la aplicación, al intentar hacerlo se muestra el código de error ora-28001, el mismo que informa que la contraseña del usuario ha expirado y por tanto se encuentra bloqueado

En tal sentido se continuará con los pasos que muestra la siguiente guía:

<http://www.dbas-oracle.com/2011/06/ora-28001-password-has-expired.html>





Luego de efectuar los pasos anteriores se vuelve a intentar loguear a la aplicación, obteniéndose el ingreso correcto tal cómo lo muestra la siguiente pantalla.

mejoremos **WebCenter Content** Jose Marroquín | Desconexión | Ayuda | Refrescar Página

Buscar Nueva Protección Busqueda Rápida Q Buscar...

Mi Servidor de Contenido Examinar Contenido Buscar

Criterios Resultados Avanzada... Buscar Borrar

Resultados por Página: 20

Título: Identificador: Autor: Fecha de Versión: De A

Buscar: Pantalla Ampliada ayuda rápida Cambiar Perfil Pantallas de Búsqueda

Buscar Restablecer Guardar

Búsqueda de Metadatos

Identificador de Contenido	Empieza por		
Título	Empieza por		
Tipo	Coincide con		Sin Selección
Grupo de Seguridad	Coincide con		Sin Selección
Cuenta	Coincide con		Sin Selección
Autor	Empieza por		
Fecha de Versión	De		A
Fecha de Vencimiento	De		A
Comentarios	Empieza por		
Perfil	Coincide con		Sin Selección
Etiquetas	Empieza por		
Permisos	Coincide con		Sin Selección
Permiso del administrador	Coincide con		Sin Selección

Opciones de Resultados

Resultados por Página: 20 Ordenar por: Fecha de Versión Descendente

Buscar Restablecer Guardar

Gestión de Contenido Administración

