



Guía de Soporte Técnico para Nodos SIRH

Elaborado por:
Carlos Arturo Abril Triviño
Contratista
IDEAM – Subdirección de Hidrología

Teléfono: 310 799 7897
e-mail: cabril@ideam.gov.co

Versión del Documento: 1.1



Tabla de Contenido

CONTROL DEL DOCUMENTO	i
GUÍA DE SOPORTE TÉCNICO SIRH	2
1. CONSIDERACIONES INICIALES Y RESPONSABILIDADES	3
2. PROCEDIMIENTOS Y FLUJO DE ACTIVIDADES	5



CONTROL DEL DOCUMENTO

Sumario de Cambios

Número de Versión	Fecha de la Versión	Naturaleza del Cambio	Revisión No.	Fecha de Aprobación
1.0	30 de Agosto de 2016	Versión Inicial	1	
1.1	15 de Agosto de 2017	Ádaptación documento para conocimiento de usuarios CORPORINOQUIA		

Revisores de Cambios en el Documento

Rol	Nombre	Firma
Contratista Subdirección de Hidrología	Carlos Arturo Abril Triviño	
Líder Técnico Subdirección de Hidrología	Hugo Armando Cendales	



GUÍA DE SOPORTE TÉCNICO SIRH

La presente guía tiene como objeto definir las funciones y responsabilidades de los coordinadores técnicos para infraestructura SIRH en las Autoridades Ambientales y el personal de soporte en IDEAM con respecto a la administración del nodo, políticas de backup y atención a usuarios finales.

De esta forma, se definen en esta guía las siguientes nomenclaturas:

CTAA: Son aquellos Coordinadores técnicos (Contratistas o Funcionarios de Planta) que pertenecen al área de informática de cada Autoridad Ambiental.

STI: Es aquel personal de Soporte Técnico del IDEAM que está capacitado para la administración de la plataforma SIRH (Hardware y Software). Acá se incluye a los desarrolladores del Sistema, Arquitectos de software, Líderes Técnicos, Ingenieros de infraestructura y Técnicos de mesa de ayuda.

SIRH: Sistema de Información del Recurso Hídrico.

A.A.: Autoridad Ambiental con nodo SIRH instalado.

IDEAM: Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales.

M.V.: Máquina Virtual. Hardware (computador, servidor) simulado mediante un software que permite verlo como si fuera un equipo real a través de una ventana en el sistema operativo del equipo real o anfitrión.

HOST: Máquina Real, Equipo físico sobre el cual se ejecuta un sistema o un software de virtualización.

USUARIO FINAL: Personal técnico que opera y alimenta el SIRH en la Autoridad Ambiental



1. CONSIDERACIONES INICIALES Y RESPONSABILIDADES

Para la ejecución coordinada de la iniciativa de Nodos SIRH en las Autoridades Ambientales, las dos partes, Autoridades e IDEAM, deben conocer sus responsabilidades al respecto de la administración de la plataforma.

Para los CTAA:

1. Ser el primer punto de contacto para el usuario final.
2. Atender en primera instancia los incidentes que se presenten de acuerdo a los lineamientos que se especifican en la presente guía.
3. Escalar, de acuerdo a los lineamientos que se especifican en la presente guía, cualquier eventualidad que no se pudo resolver con los procedimientos aplicados en el numeral 2.
4. Realizar las copias de seguridad de las bases de datos y/o archivos de disco de las M.V. de acuerdo al plan de backups vigente en la A.A.
5. Mantener en óptima operación el canal de Internet por donde la A.A. tenga publicado el SIRH.
6. Contar con un sistema de respaldo de energía UPS que proteja al servidor, donde está instalado el SIRH, de daños eléctricos y que asegure una autonomía mínima de 10 minutos para poder apagar el equipo en caso de corte del suministro eléctrico.
7. Mantener un lugar apropiado para el alojamiento del equipo. Este debe ser un espacio asegurado de la entrada de personal ajeno a la oficina de los CTAA.
8. Los CTAA deberán gestionar con el fabricante cualquier aspecto de garantía para con el servidor donde resida el SIRH. La A.A. se debe encargar de prestar todo lo relacionado con el servicio de mantenimiento físico del equipo toda vez que este está bajo su custodia y uso.
9. Los CTAA deben prestar todo el apoyo para que el personal de STI efectúe servicios de actualización sobre el SIRH de manera remota. El IDEAM hace, además, la configuración y optimización de tareas programadas y aplicación de patches a bases de datos que se requieran para el mantenimiento del aplicativo como tal.
10. Si la A.A. tiene M.V. o equipo donado para el montaje del SIRH, este debe ser destinado para el uso exclusivo del Sistema de Información. No se debe practicar la instalación de ningún sistema de información, ni motor de base de datos adicional; o asignar al equipo roles de servidor de archivos, controlador de dominio, servidor DNS, DHCP, etc.
11. Transmitir esta información, ante cualquier cambio de CTAA, al nuevo personal que vaya a realizar este rol en la A.A.



Para el personal STI:

1. Registrar y atender oportunamente las incidencias reportadas por los CTAA de acuerdo a los lineamientos que se especifican en la presente guía.
2. Resolver cada incidencia en el menor tiempo posible hasta retornar la funcionalidad al SIRH en la A.A.
3. Mantener el aplicativo y su infraestructura con regularidad de tal forma que se optimice su tiempo de disponibilidad para el Usuario Final.
4. Acompañar a los CTAA en el proceso de configuración de infraestructura ante cualquier cambio que se haga por parte de la A.A. y que implique la caída del servicio del SIRH.
5. Efectuar la configuración y optimización de tareas programadas y aplicación de patches a bases de datos que se requieran para el mantenimiento del SIRH.
6. Comunicar a las A.A. los indicadores y reportes de utilización y disponibilidad de la herramienta de forma periódica con el fin de tomar las acciones y decisiones pertinentes para su mejora.



2. PROCEDIMIENTOS Y FLUJO DE ACTIVIDADES

A continuación se desarrollan los procedimientos en los que los CTAA pueden atender las incidencias que se presenten a los Usuarios Finales en la operación de la plataforma SIRH.

Como información preliminar, los siguientes datos son necesarios para realizar las operaciones básicas en la manipulación de nodos:

URL del aplicativo:

Desde el propio nodo: <http://localhost:8230/Sirh/faces/dashBoard.jspx>

Desde un equipo en la LAN: <http://192.168.2.123:8230/Sirh/faces/dashBoard.jspx>

Desde Internet: <http://190.14.250.123:8230/Sirh/faces/dashBoard.jspx>

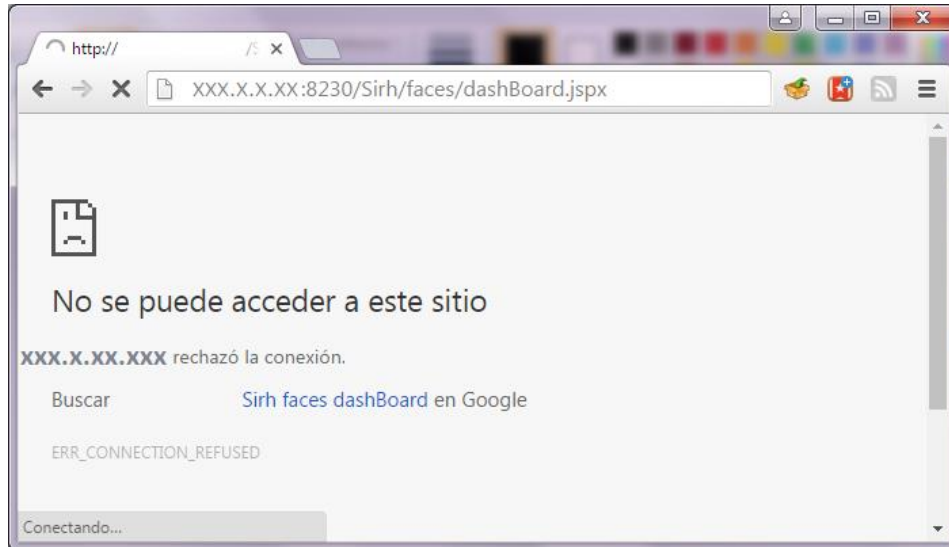
Buzón de correo de notificación para Soporte SIRH:

soporte_sirh@ideam.gov.co

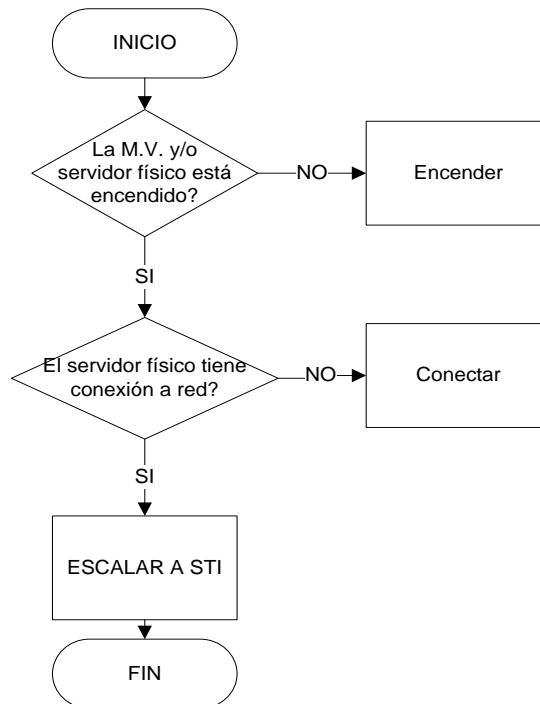


PROCEDIMIENTO 1: Servidor fuera de línea:

Síntoma, Identificador: Rechazo de la conexión en el explorador Web.



Procedimiento a tomar por la CTAA:

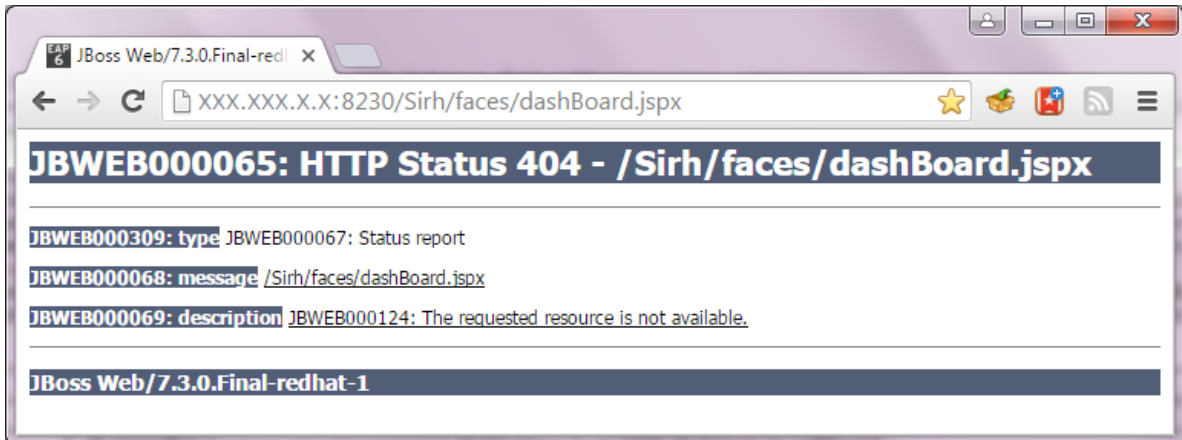




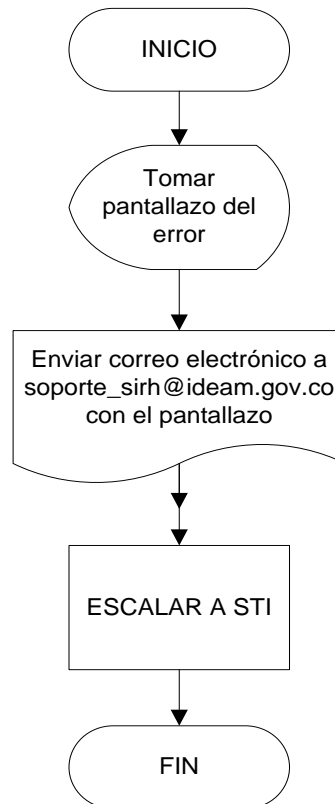
PROCEDIMIENTO 2: Error de aplicativo:

Síntoma, Identificador:

Error que inicia con el código **JBWEB####**



Procedimiento a tomar por la CTAA:



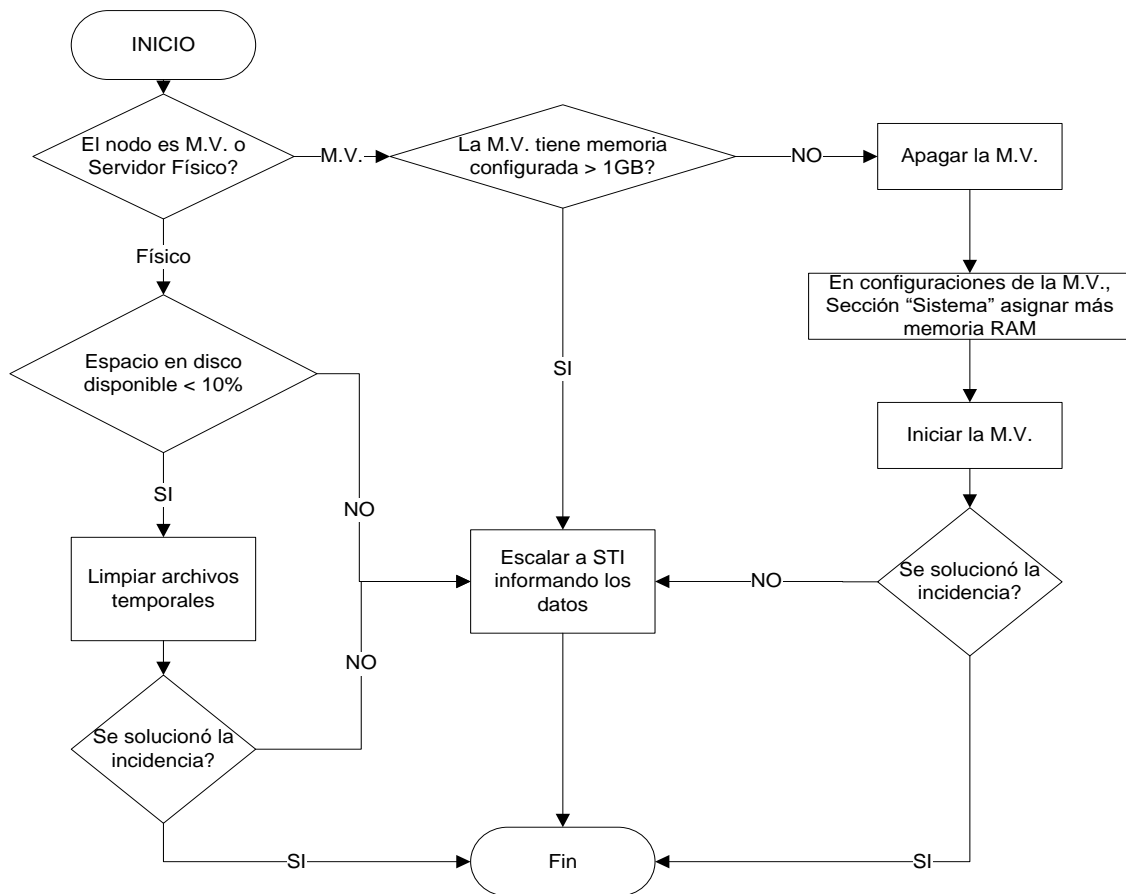


PROCEDIMIENTO 3: Ralentización de la máquina virtual:

Síntoma, Identificador:

El aplicativo funciona con mucha lentitud; los tiempos de operación tardan demasiado.

Procedimiento a tomar por la CTAA:





PROCEDIMIENTO 4: Migración de la máquina virtual:

Síntoma, Identificador:

Por necesidades de la A.A. es necesario cambiar la M.V. de equipo Host.

Procedimiento a tomar por la CTAA:

