

# De una falla de Cloud Connector a un incidente trazable

Diseño de un canal de alertas para el caso de avisos de mantenimiento SAP PM: API Management y Cloud Integration conservan la respuesta 502 al consumidor, mientras un iFlow separado usa Open Connectors para registrar la falla en ServiceNow.

## Estado de la evidencia

Las API de ServiceNow y Open Connectors tienen comprobaciones registradas de GET, POST, PATCH y filtro de incidentes. Existe un registro escrito de creación y actualización durante I-02/I-03, pero faltan las respuestas finales del consumidor. El README del laboratorio mantiene build, prueba completa y cierre como pendientes. I-01 e I-04 a I-08 carecen de evidencia concluyente.

## Arquitectura propuesta

ARQUITECTURA / SIS-CASE-MIX-004

### Del error al incidente

Diseño del laboratorio: el canal de alertas usa Internet y no depende del túnel de S/4HANA.



Límite: el hijo debe estar Started. Un fallo al despachar ProcessDirect queda fuera del manejo de errores interno del hijo.

SIS-CASE-MIX-004 · ILUSTRACIÓN DOCUMENTAL · 29-09-2026 · Sin secretos

Ilustración documental del flujo previsto; no certifica una ejecución extremo a extremo.

## Regla de deduplicación

Buscar por una clave funcional en `correlation_id` y por estados New, In Progress u On Hold (1,2,3). Si existe un incidente, actualizar `work_notes` con PATCH mediante `sys_id`; de lo contrario, crear con POST. En la PDI probada, un incidente Resolved seguía con `active=true`, por lo que ese campo no sirve como único filtro. La secuencia GET + POST no evita duplicados bajo concurrencia.

SERVICENOW / ESTADOS

## Qué incidente puede reutilizarse

Modelo de deduplicación validado en esta PDI; comprobar estados si el cliente personaliza su ciclo.

### 1 · New

Se reutiliza

### 2 · In Progress

Se reutiliza

### 3 · On Hold

Se reutiliza

#### Mismo `correlation_id` + state IN (1,2,3)

GET devuelve un incidente -> PATCH `work_notes`.

GET devuelve vacío -> POST de un incidente nuevo.

### 6 · Resolved

No reutilizar

### 7 · Closed

No reutilizar

### 8 · Canceled

No reutilizar

En la prueba ER-02, Resolved seguía con `active=true`. Por eso `active` no es el filtro elegido.

SIS-CASE-MIX-004 · ILUSTRACIÓN DOCUMENTAL · 29-09-2026 · Sin secretos

Modelo observado en el laboratorio; verificar estados y reglas en cada instancia ServiceNow.

## Pruebas necesarias para completar el caso

Configurar Security Material sin exponer secretos; desplegar el iFlow de alertas y conectarlo al manejo de errores de MIX-003. Probar I-01 a I-08: operación normal, falla y restauración de Cloud Connector, creación y reutilización del incidente, incidente nuevo tras resolver el anterior, error de ServiceNow, POST/GET de avisos y rechazo de credenciales SAP como categoría distinta.

## Límite operativo

El diseño responde 502 con el número de incidente cuando la alerta funciona y con `incident: null` si falla la notificación. Todavía deben verificarse los tiempos de espera, la propagación de errores, la concurrencia y la evidencia final de SAP, CPI y ServiceNow.

Artículo: [sapintegrationlab.com/blog/servicenow-incident-open-connectors-cloud-connector/](https://sapintegrationlab.com/blog/servicenow-incident-open-connectors-cloud-connector/)