

PROCEDIMIENTO N° 1253

PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE EQUIPAMIENTO

Rev. 1 (120620)

1. OBJETIVO

El presente documento, define el procedimiento para retirar cualquier equipamiento de un cliente desde el interior de nuestros CPD de Magnus o Phillips.

Este procedimiento una variante al Procedimiento N° 1250 de ingreso de visitantes al CPD, por ende se utilizan algunas actividades de éste en forma complementaria.

2. ALCANCE

Este procedimiento puede ser aplicado a todo equipamiento de clientes instalados en nuestros CPD de Magnus o Phillips y que no pertenecen a nuestra compañía.

El presente procedimiento, rige para retiro de equipamiento con carácter temporal. Para los retiros de equipos en forma definitiva por baja de servicio, se debe realizar a través de una Orden de Trabajo generada por Preventas.

3. DEFINICIONES

- a. CPD : Centro de Proceso de Datos
- b. NOC : Centro de Operaciones del Datacenter

4. VALIDACIONES

- a. Responsable Aprobación : Gerente de Operaciones
- b. Responsable Edición : Subgerente de Explotación
- c. Responsable Revisión Periódica : Supervisor de Hosting Center

5. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitud de acceso.	<p>a. Realizar la Actividad Nº 1 del Procedimiento Nº 1250, indicando la intención de retirar todo o parte de su equipamiento desde el interior del CPD.</p> <p>b. El cliente debe especificar en la solicitud; la cantidad de equipos, el N° de serie de cada equipo que desea retirar y si estos equipos serán retirados en forma temporal o definitiva.</p>	CLIENTE
2	Verificación de Datos	<p>a. NOC verificará que la persona que solicita la visita, está incluida en el listado autorizado por el Cliente.</p> <p>b. Es obligación del área NOC de Netglobalis, confirmar el ingreso del cliente por medio de sus contactos y/o ejecutivos comerciales antes de autorizar el ingreso o visita.</p> <p>c. NOC Solicitará la autorización al Jefe Comercial, para que autorice el retiro del equipamiento.</p>	<p>Operador NOC</p> <p>Operador NOC</p> <p>Operador NOC</p>
3	Aprobación o Rechazo	<p>a. El Jefe Comercial revisará la situación comercial del cliente, analizando la situación de pagos de facturas emitidas con anterioridad. En el caso de existir temas pendientes, se debe realizar un acuerdo con el cliente previo a la autorización de retiro.</p> <p>b. En caso que la solicitud sea aceptada o rechazada, notificará al NOC para que lo comunique al cliente, entregando los motivos.</p>	<p>Jefe Comercial</p> <p>Jefe Comercial</p>
4	Notificación	<p>a. NOC notificará al Cliente vía correo electrónico la aprobación o rechazo de la visita para la solicitud realizada.</p> <p>b. En el caso de una aprobación, escalará el Ticket al área de Hosting Center.</p> <p>c. Es responsabilidad del cliente atender la notificación de aceptación de egreso, como así también presentarse en día y horario acordado, en caso contrario, deberá reagendar una nueva visita.</p>	<p>Operador NOC</p> <p>Operador NOC</p> <p>Cliente</p>
5	Presentación e Ingreso al NOC	Realizar los Pasos Nº 4 al 21 del Procedimiento Nº 1250 de Ingreso del Datacenter	

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6	Verificación del Equipo	Una vez chequeado que el equipo a retirar corresponde al declarado en la solicitud, personal de infraestructura procede a desenergizarlo y apoya a cliente para su desrackeo.	Operador HC
7	Emisión de Guía de Despacho	Una vez que el equipamiento haya sido desinstalado y esté en manos del cliente, se realiza una guía de despacho firmada por éste y se toman fotografías del estado de egreso. Estas imágenes con la guía escaneada se guardará digitalmente en un archivo .zip, cuyo nombre será representado por la fecha de egreso más el nombre del cliente.	Operador HC
8	Salida de cliente	Realizar los Pasos Nº 22 al 26 del Procedimiento Nº 1 de Ingreso del Datacenter, correspondientes a la salida del cliente de las instalaciones del Datacenter.	