


 NETGLOBALIS Centro de Servicios TI y Telecomunicaciones	Procedimiento N° 1253 Egreso de equipamiento	Código	DC-SGC-PR-04
		Página	1 de 7
	Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015	Versión N°	1.1
		Fecha Edición	04/04/2022

PROCEDIMIENTO N° 1253

EGRESO DE EQUIPAMIENTO


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <small>Nicolás Castro Pardo Jefe Infraestructura Operaciones Netglobalis PRIMEIR CONSULTORIA S.A. S.C. S.R.L.</small> Nicolas Castro Jefe Infraestructura NETGLOBALIS	 <small>Michel Velasco Durán Jefe Infraestructura Operaciones Netglobalis PRIMEIR CONSULTORIA S.A. S.C. S.R.L.</small> Michel Velasco Jefe Infraestructura NETGLOBALIS	 <small>VÍCTOR RIQUELME DURÁN GERENTE DE INGENIERÍA Y OPERACIONES NETGLOBALIS</small> ISO 9001 Victor Riquelme Gerente de Ingeniería y Operaciones NETGLOBALIS

	Procedimiento N° 1253 Egreso de equipamiento	Código	DC-SGC-PR-04
		Página	2 de 7
	Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015	Versión N°	1.1
		Fecha Edición	04/04/2022

Control de modificaciones

Fecha	Modificación	Versión
05/04/2018	Creación del documento	1.0
04/04/2022	Actualización de Documento	1.1

1. PROPÓSITO

 NETGLOBALIS <small>Centro de Servicios TI y Telecomunicaciones</small>	Procedimiento N° 1253 Egreso de equipamiento	Código	DC-SGC-PR-04
		Página	3 de 7
	Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015	Versión N°	1.1
		Fecha Edición	04/04/2022

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

Este procedimiento es 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. Comité de Incidencia : Comité compuesto por Gerentes, Subgerentes y Editor.
- b. HC : Personal de Hosting Center de Netglobalis.
- c. NOC : Personal del Centro de Operaciones de Netglobalis.
- d. CPD : Centro de Proceso de Datos


4. VALIDACIONES

- a. Responsable Aprobación : Gerente General
- b. Responsable Edición : Gerente de Ingeniería y Operaciones
- c. Responsable Revisión Periódica : Jefaturas


 NETGLOBALIS <small>Centro de Servicios TI y Telecomunicaciones</small>	Procedimiento N° 1253 Egreso de equipamiento	Código	DC-SGC-PR-04
		Página	4 de 7
	Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015	Versión N°	1.1
		Fecha Edición	04/04/2022

5. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESP
1	Solicitud de acceso.	<p>Realizar la Actividad N° 1 del Procedimiento N° 1250, indicando la intención de retirar todo o parte de su equipamiento desde el interior del CPD.</p> <p>El cliente debe especificar en la solicitud; la cantidad de equipos, características de este y el N° de serie de cada uno de ellos para la validación de su solicitud.</p>	Cliente
2	Verificación de Datos	<p>NOC verificará que la persona que solicita la visita, está incluida en el listado autorizado por el Cliente.</p> <p>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>NOC Solicitará la autorización a Preventas, para que realice averiguaciones comerciales y técnicas para aprobar un retiro de equipos, como así también, generar las órdenes de trabajo para la baja del mismo.</p>	Operador Soporte Técnico
3	Aprobación o Rechazo	<p>El chequeo que realiza el área de instalaciones con el área legal, se basa en saber si el cliente tiene deudas con la compañía, a fin de regularizar la situación y poder proceder con el retiro de equipos.</p> <p>En caso que esta sea rechazada, notificará al NOC para el rechazo de la visita y solicitud de contacto a área comercial.</p> <p>En caso que comercialmente todo se encuentre en orden, el área de instalaciones autorizará el egreso al NOC y solicitará al área de infraestructura vía sistema de tickets, la disponibilidad técnica durante la visita para desconexión eléctrica del equipamiento y ayuda al cliente.</p>	Preventa

 NETGLOBALIS <small>Centro de Servicios TI y Telecomunicaciones</small>	Procedimiento N° 1253 Egreso de equipamiento	Código	DC-SGC-PR-04
		Página	5 de 7
	Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015	Versión N°	1.1
		Fecha Edición	04/04/2022

4	Notificación	<p>NOC notificará vía correo electrónico la aprobación de la visita para egreso de equipamiento.</p> <p>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 su visita.</p>	<p>Operador Soporte Técnico</p> <p>Cliente</p>
5	Presentación e Ingreso al NOC	Realizar los Pasos N° 2 al 21 del Procedimiento N° 1250 de Ingreso del Data Center	Gerente Operación
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 des-rackeo.	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, evidenciando la actividad. Esta imagen 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.	HC
8	Salida de cliente	Realizar los Pasos N° 22 al 26 del Procedimiento N° 1250 de Ingreso del Data center, correspondientes a la salida del cliente de las instalaciones del Data center.	HC

 NETGLOBALIS Centro de Servicios TI y Telecomunicaciones	Procedimiento N° 1253 Egreso de equipamiento	Código	DC-SGC-PR-04
		Página	6 de 7
	Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015	Versión N°	1.1
		Fecha Edición	04/04/2022

6. PÁGINA WEB CON LA INFORMACIÓN A CLIENTES

La siguiente imagen corresponde a la página web que mostrará la misma información que está siendo informada a través de Twitter y está ubicada en el link <https://netglobalis.com/>. En el caso que la incidencia afecte también el acceso al servidor de Netglobalis, esta página estará siendo replicada en un servidor ubicado en el extranjero.



Últimas Noticias Neglobalis


Netglobalis
netglobalis

netglobalis Terminó el corte programado por Chilectra sin problemas ni contingencias
4 days ago · reply · retweet · favorite

laquito @netglobalis Corte de Chilectra a las 10 comenzó a la hora señalada, nuestros equipos de respaldo se encuentran operando sin problema
4 days ago · reply · retweet · favorite

netglobalis Ya comenzó el corte de energía eléctrica programado por Chilectra. Seguimos trabajando con normalidad.
4 days ago · reply · retweet · favorite

netglobalis RT @vmiquelme: @netglobalis DCM1 Chilectra informa corte eléctrico 23/09 de 10:00 a 15:30, se están tomando los resguardo del caso.
4 days ago · reply · retweet · favorite

netglobalis DCM1 Chilectra informa corte eléctrico 23/09 de 10:00 a 15:30, se están tomando los resguardo del caso.
4 days ago · reply · retweet · favorite


Join the conversation

VISITE NUESTRO SITIO CORPORATIVO



SEA PARTE DE NUESTRAS REDES SOCIALES Y MANTENGASE INFORMADO DE NUESTRAS ÚLTIMAS NOVEDADES.



Síguenos en Twitter




Síguenos en Facebook



Suscríbese a nuestro Blog

Netglobalis, Avenida del Valle n° 928 Of. 101, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Chile
 Teléfono: +56(2) 588 9000

 NETGLOBALIS <small>Centro de Servicios TI y Telecomunicaciones</small>	Procedimiento N° 1253 Egreso de equipamiento	Código	DC-SGC-PR-04
		Página	7 de 7
	Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015	Versión N°	1.1
		Fecha Edición	04/04/2022

El nivel de escalamiento es el siguiente:

Nivel	Contacto NOC
1	Mesa de Ayuda (NOC) noc@netglobalis.net +562 588 9063

Nivel	Contactos Técnicos y Comerciales
1	Michel Velasco michel.velasco@netglobalis.net Jefe de Infraestructura Teléfono +562 588 9380/ +56 (2)2 588 9000 Celular +569 75792856
2	Nicolas Castro nicolas.castro@netglobalis.net Jefe de Infraestructura Teléfono +562 588 9396/ +56 (2)2 588 9000 Celular +569 6737 8433

Gerente Comercial	Gerente Operaciones
Javier Lazarán Gerente Comercial javier.lazaran@netglobalis.net Celular +569 9700 4651	Victor Riquelme Durán Gerente Ingeniería y Operaciones Gerente Negocios victor.riquelme@netglobalis.net Teléfono +562 588 9035 Celular +589 9225 7340