Programación capacitación y mantenimiento plataforma de Telefonía - Contrato 190-CNT2209-142

Marleny Velez Cardenas <mvelez@corantioquia.gov.co>

Jue 24/11/2022 5:51 PM

Para: Centro de Administracion de Documentos -CAD- CORANTIOQUIA <cad@corantioquia.gov.co>

Muy buenas tardes,

Me pueden hacer el favor de colaborarme con la radicación de este plan de trabajo para mantenimiento, correspondiente al contrato 190-CNT2209-142.

Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,

Marleny Vélez Cárdenas
Técnico Operativo
Subdirección Administrativa y Financiera
GIT Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
mvelez@corantioquia.gov.co
Tel: 493 88 88 ext: 1127
Carrera 65 No. 44A – 32
www.corantioquia.gov.co

CORANTIOQUIA

CON EL CORAZÓN

CORANTIOQUIA
COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS
WALTER BRIDGE Y CIA S.A.
Fecha: 25-nov-2022 08:36 AM Pág: 5
Anexos: 12 PÁGINAS
Archivar en: 190-CNT2209-142/WALTER BRIDGE Y CIA S.A./190-SA2208-19
Radicado por: Jose Adolfo Zabala

180-COE2211-41130
Favor citar este número al responder

De: Jorge Eliecer Henao <jhenao@walterbridge.com>
Enviado el: jueves, 17 de noviembre de 2022 10:22 a. m.
Para: Marleny Velez Cardenas <mvelez@corantioquia.gov.co>; Juan David Arango Franco <juan_arango@corantioquia.gov.co>; Ambrosio Caicedo Celis <ambrosio_caicedo@corantioquia.gov.co>
CC: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>; Soporte WB <helpdesk@walterbridge.com>; Manuel Ayala Gonzalez <mayala@walterbridge.com>; Datacenter Corantioquia <datacenter@corantioquia.gov.co>
Asunto: RE: programación capacitación y mantenimiento plataforma de Telefonia

Buenos días Marleny, adjunto el plan de trabajo para realizar el mantenimiento preventivo que iniciaría el próximo sábado 19 de noviembre con la sede principal.
Quedamos a la espera de su confirmación y autorización del mismo para coordinar la actividad.

Saludos,

www.walterbridge.com
Jorge E. Henao. / Director de Servicios
Móvil: 300 6553650 / walterbridge.com

PBX: (57+4) 3853000 - (57+1) 6034040 / Extensión 1119

De: Marleny Velez Cardenas <mvelez@corantioquia.gov.co>
Enviado el: jueves, 27 de octubre de 2022 7:38 a. m.
Para: Jorge Eliecer Henao <jhenao@walterbridge.com>; Juan David Arango Franco <juan_arango@corantioquia.gov.co>; Ambrosio Caicedo Celis <ambrosio_caicedo@corantioquia.gov.co>
CC: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>; Soporte WB <helpdesk@walterbridge.com>; Manuel Ayala Gonzalez <mayala@walterbridge.com>; Datacenter Corantioquia <datacenter@corantioquia.gov.co>
Asunto: RE: programación capacitación y mantenimiento plataforma de Telefonia

Muy buenos días señor Jorge,

Muchísimas gracias.

Cordialmente,

Marleny Vélez Cárdenas
Técnico Operativo
Subdirección Administrativa y Financiera
GIT Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
mvelez@corantioquia.gov.co
Tel: 493 88 88 ext: 1127
Carrera 65 No. 44A – 32
www.corantioquia.gov.co

CORANTIOQUIA

CON EL CORAZÓN

De: Jorge Eliecer Henao <jhenao@walterbridge.com>
Enviado el: jueves, 27 de octubre de 2022 7:19 a. m.
Para: Marleny Velez Cardenas <mvelez@corantioquia.gov.co>; Juan David Arango Franco <juan_arango@corantioquia.gov.co>; Ambrosio Caicedo Celis <ambrosio_caicedo@corantioquia.gov.co>
CC: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>; Soporte WB <helpdesk@walterbridge.com>; Manuel Ayala Gonzalez <mayala@walterbridge.com>; Datacenter Corantioquia <datacenter@corantioquia.gov.co>
Asunto: RE: programación capacitación y mantenimiento plataforma de Telefonia

Buenos días Marleny,
Confirmamos la capacitación para el martes y viernes de la próxima semana en el horario de 1 PM a 5 PM, próximamente Manuel Ayala les estará enviando el link con la invitación.
El mantenimiento queda programado para el 19 de Noviembre, una semana previa al mantenimiento les estaremos enviando el plan de trabajo para su aprobación.

Saludos,

www.walterbridge.com
Jorge E. Henao. / Director de Servicios
Móvil: 300 6553650 / walterbridge.com
PBX: (57+4) 3853000 - (57+1) 6034040 / Extensión 1119

De: Marleny Velez Cardenas <mvelez@corantioquia.gov.co>
Enviado el: martes, 25 de octubre de 2022 10:31 a. m.
Para: Jorge Eliecer Henao <jhenao@walterbridge.com>; Juan David Arango Franco <juan_arango@corantioquia.gov.co>; Ambrosio Caicedo Celis <ambrosio_caicedo@corantioquia.gov.co>
CC: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>; Soporte WB <helpdesk@walterbridge.com>; Manuel Ayala Gonzalez <mayala@walterbridge.com>; Datacenter Corantioquia <datacenter@corantioquia.gov.co>
Asunto: RE: programación capacitación y mantenimiento plataforma de Telefonia

Muy buenas tardes señor Jorge,

Agracemos analizar la posibilidad de realizar al capacitación la próxima semana el martes y viernes en el horario de 1 p.m. a 5 p.m. debido a que ya tenemos programado con antelación otras reuniones y capacitaciones.

En cuanto a la fecha tentativa para realizar el mantenimiento al Core principal se puede realizar el 19 y 20 de Noviembre, las sedes alternas se realizarían de forma remota durante la semana del 21 al 25 de Noviembre de 2022.

Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,

Marleny Vélez Cárdenas
Técnico Operativo
Subdirección Administrativa y Financiera
GIT Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
mvelez@corantioquia.gov.co
Tel: 493 88 88 ext: 1127
Carrera 65 No. 44A – 32
www.corantioquia.gov.co

CORANTIOQUIA

CON EL CORAZÓN

De: Jorge Eliecer Henao <jhenao@walterbridge.com>
Enviado el: lunes, 24 de octubre de 2022 5:15 p. m.
Para: Marleny Velez Cardenas <mvelez@corantioquia.gov.co>; Juan David Arango Franco <juan_arango@corantioquia.gov.co>; Ambrosio Caicedo Celis <ambrosio_caicedo@corantioquia.gov.co>
CC: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>; Soporte WB <helpdesk@walterbridge.com>; Manuel

Ayala Gonzalez <mayala@walterbridge.com>
Asunto: programación capacitación y mantenimiento plataforma de Telefonia

Buenas tardes Marleny y equipo de Corantioquia, gusto en saludarlos esperando todo marche bien.
Dentro de los compromisos para la ejecución del contrato tenemos pendiente realizar la capacitación de administración básica de la plataforma de telefonía y el mantenimiento preventivo, propongo para el primer punto realizar la capacitación la próxima semana entre martes y viernes de 8 AM a 12 Pm, serian dos mañanas , cuéntenos cuales 2 días les queda fácil para dejarla programada.
Respecto al mantenimiento preventivo, la próxima semana estaríamos realizando una primera fase que consiste en levantar toda la información necesaria para elaborar un plan de trabajo con los tiempos estimados para dicha actividad, proponemos como fecha tentativa para realizar el mantenimiento al Core principal entre el 18 y 19 de Noviembre, las sedes alternas se realizarían de forma remota durante la semana del 21 al 25 de Noviembre. 0

Quedamos atentos a la confirmación de los días en los que tomarían la capacitación y las personas que asistirían, igualmente la aprobación de las fechas propuestas para el mantenimiento.

Saludos,
www.walterbridge.com
Jorge E. Henao. / Director de Servicios
Móvil: 300 6553650 / walterbridge.com
PBX: (57+4) 3853000 - (57+1) 6034040 / Extensión 1119

“Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co, en donde puede conocer sus derechos constitucionales y legales así como la forma de ejercerlos. Con mucho gusto atenderemos todas sus observaciones, consultas o reclamos en: protecciondedatos@corantioquia.gov.co”

“Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co, en donde puede conocer sus derechos constitucionales y legales así como la forma de ejercerlos. Con mucho gusto atenderemos todas sus observaciones, consultas o reclamos en: protecciondedatos@corantioquia.gov.co”



“Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co, en donde puede conocer sus derechos constitucionales y legales así como la forma de ejercerlos. Con mucho gusto atenderemos todas sus observaciones, consultas o reclamos en: protecciondedatos@corantioquia.gov.co”

PLAN DE TRABAJO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO PLATAFORMA AVAYA AURA 7.X SOBRE SERVIDOR VMware® vSphere HP DL380 G6

Corantioquia

WALTER BRIDGE Y CIA S.A.
Medellín - Colombia

Preparado por:
Manuel L. Ayala Gonzalez
mayala@walterbridge.com
Cra. 43A # 25A -25, Medellín
Tel: +57(4) 3853000 extensión 1150

Revisión	Fecha	Autor	Descripción
1	Noviembre 2022	Manuel Ayala G	Documentación inicial del plan de trabajo del mantenimiento preventivo de la plataforma Aura 7.X

INDICE

Tabla de contenido

1. PLAN DE TRABAJO 4
   - 1.1 INTRODUCCIÓN 4
   - 1.2 RESUMEN 4
2. REQUERIMIENTOS HACIA EL CLIENTE 5
   - 2.1 EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES 6
   - 2.1.1 TABLA DE TIEMPOS – ACTIVIDADES PREVIAS 6
   - 2.1.2 TABLA DE TIEMPOS – ACTUALIZACIÓN DEL SERVIDOR Y APLICACIÓN DE PARCHES DE LA SEDE PRINCIPAL 6
   - 2.1.3 TABLA DE TIEMPOS – ACTUALIZACIÓN DE UNIDADES DE CONTROL IP OFFICE SEDES REMOTAS 9
3. RIESGOS 10
4. CRONOGRAMA DE TRABAJO POR DÍAS DE VENTANA EN SEDES 11
1. APROBACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO 12

1. PLAN DE TRABAJO

1.1 Introducción

El presente plan de trabajo, tiene como finalidad dar a conocer el paso a paso y requerimientos que se deben garantizar para llevar a cabo la actividad de mantenimiento preventivo de la plataforma Avaya Aura 7.x en Corantioquia, la cual quedará operativa bajo el servidor virtual de referencia HP DL380 G6 proporcionado por el cliente, de igual forma se contempla el SBC PORTWELL y la base Dect Avaya. Al igual que las otras 6 dependencias de donde se tiene la plataforma Avaya en línea de producto IP Office V2-500.

1.2 Resumen

El cliente Corantioquia cuenta con un total de 7 servidores, 1 gabinete G450 y una Base Dect Maestra los cuales contemplan y soportan toda la solución de la plataforma Avaya de telefonía y comunicaciones unificadas, con base en lo anterior la distribución se tiene de la siguiente manera:

- Sede Principal: 1 servidor Virtualizado HP DL 380 G6 + 1 G450 + Base DECT Maestra
- Sede Jericó: 1 servidor IP Office V2-500
- Sede Andes: 1 servidor IP Office V2-500
- Sede Santa Fe de Antioquia: 1 servidor IP Office V2-500
- Sede Caucasia: 1 servidor IP Office V2-500
- Sede Santa Rosa de Osos: 1 servidor IP Office V2-500
- Sede Vegachi: 1 servidor IP Office V2-500

La distribución de las máquinas virtuales por cada servidor y por cada sede se distribuye de la siguiente manera.

- Sede Principal.
    - Servidor VMware® vSphere del cliente: Utility Services, System Manager, Communication manager, Aura messaging, Session Manager y SBC.

- Sede Jericó.
    - Servidor Físico: IP Office V2-500
    - VCM64 V2/ATM4 V2

- Sede Andes.
    - Servidor Físico: IP Office V2-500
    - VCM64 V2/ATM4 V2

- Sede Santa Fe de Antioquia.
    - Servidor Físico: IP Office V2-500
    - VCM64 V2/ATM4 V2

- Sede Caucasia.
    - Servidor Físico: IP Office V2-500
    - VCM64 V2/ATM4 V2

- Sede Santa Rosa de Osos.
    - Servidor Físico: IP Office V2-500
    - VCM64 V2/ATM4 V2

- Sede Vegachi.
    - Servidor Físico: IP Office V2-500
    - VCM64 V2/ATM4 V2

2. Requerimientos hacia el cliente

a) Contar con personal de Corantioquia con el fin de brindarnos acceso a todos los cuartos técnicos y áreas donde se encuentren servidores y teléfonos Avaya de la sede principal y remotas.
b) Habilitar 2 puntos de red sobre la sede ***principal*** donde sea visible la vlan de telefonía y de servidores Avaya con el fin de llevar a cabo la conexión a los equipos.
c) Habilitar 1 puntos de red sobre la sede ***Jericó*** donde sea visible la vlan de telefonía y de servidores Avaya con el fin de llevar a cabo la conexión a los equipos.
d) Habilitar 1 punto de red sobre la sede ***Andes*** donde sea visible la vlan de telefonía y de servidores Avaya con el fin de llevar a cabo la conexión a los equipos.
e) Habilitar 1 punto de red sobre la sede ***Santa fe*** donde sea visible la vlan de telefonía y de servidores Avaya con el fin de llevar a cabo la conexión a los equipos.
f) Habilitar 1 punto de red sobre la sede ***Caucasia*** donde sea visible la vlan de telefonía y de servidores Avaya con el fin de llevar a cabo la conexión a los equipos.
g) Habilitar 1 punto de red sobre la sede ***Santa Rosa de Osos*** donde sea visible la vlan de telefonía y de servidores Avaya con el fin de llevar a cabo la conexión a los equipos.
h) Habilitar 1 punto de red sobre la sede ***Vegachi*** donde sea visible la vlan de telefonía y de servidores Avaya con el fin de llevar a cabo la conexión a los equipos.

2.1 Ejecución de actividades

A continuación, se presenta el detalle de actividades a ejecutar para el mantenimiento preventivo de la plataforma Avaya Aura detallando la información por cada sede.

2.1.1 Tabla de tiempos – actividades previas

ITEM	ACTIVIDAD	TIEMPO	FECHA	RESPONSABLE
1	Realizar toma de Backup de las diferentes plataformas, pantallazos de las principales configuraciones	5 horas	12/11/2022	WB
2	Descarga de software para la actividad de actualización	3 horas	12/11/2022	WB
3	Sacar instantáneas de las máquinas virtuales	15 minutos	18/11/2022	WB/CORANTIOQUIA
4	Revisión de Certificados	2 horas	12/11/2022	WB
	Tiempos Total	10 horas con 15 min		

2.1.2 Tabla de tiempos – Actualización del servidor y aplicación de parches de la sede Principal

ITEM	ACTIVIDAD	TIEMPO	FECHA	RESPONSABLE
1	Sacar instantáneas de las máquinas virtuales	5 min	18/11/2022	WB

2	Cargar a la carpeta temporal el parche 7.1.3.8_r713812157.bin de actualización SMGR	10 min	18/11/2022	WB
3	**Aplicar el parche de actualización SMGR 7.1.3.8_r713812157.bin	2 horas	19/11/2022	WB
4	Cargar a la carpeta temporal el parche Session_Manager_7.1.3.8.713803.iso de actualización SM	10 min	18/11/2022	WB
5	**Aplicar el parche de actualización SM 7.1.3.8_r713812157.bin	1 hora	19/11/2022	WB
6	**Desinstalar el parche actual y aplicar parche del pre-activation patch del CM con el archivo 01.0.532.0-26690.tar	15 min	19/11/2022	WB
7	**Desinstalar el parche actual y aplicar parche del KERNEL para el CM con el archivo KERNEL-3.10.0-1160.6.1.el7.AV1.tar	15 min	19/11/2022	WB
8	**Desinstalar el parche actual y aplicar parche del PLAT para el CM con el archivo PLAT-rhel7.2-0100.tar	15 min	19/11/2022	WB
9	**Desinstalar el parche actual y aplicar parche del pre-activation patch del CMM con el archivo 01.0.532.0-26690.tar	15 min	19/11/2022	WB
10	**Desinstalar el parche actual y aplicar parche del KERNEL para el CMM con el archivo KERNEL-3.10.0-1160.6.1.el7.AV1.tar	15 min	19/11/2022	WB
11	**Desinstalar el parche actual y aplicar parche del PLAT para el CMM con el archivo PLAT-rhel7.2-0100.tar	15 min	19/11/2022	WB

12	Cargar a la carpeta temporal el parche del Utility Services para Vantage util_patch_7.1.3.8.0.05.zip	10 min	18/11/2022	WB
13	*Aplicar el parche de actualización util_patch_7.1.3.8.0.05.zip para Vantage	20 min	19/11/2022	WB
12	Cargar a la carpeta temporal el parche del Utility Services principal util_patch_7.1.3.8.0.05.zip	10 min	18/11/2022	WB
13	*Aplicar el parche de actualización util_patch_7.1.3.8.0.05.zip principal	20 min	19/11/2022	WB
14	**Realizar upgrade del SBC a sbce-update-sbce-7.2.2.9-37-21274-7bf30d348be83e97b63000270cc2c58f.tar.gz.asc	2 horas	19/11/2022	WB
15	***Apagado del servidor principal DL380 G6 y limpieza	30 hora	19/11/2022	WB / CORANTIOQUIA
16	*** Apagado del chasis Media Gateway G450 y limpieza	30 min	19/11/2022	WB
	Tiempo Total	10 horas con 25 min		

Consideraciones para los ítems resaltados con el símbolo "*".

- * No estaría disponible el servicio de aprovisionamiento 46xxsettings.txt y firmware de teléfonos
- ** Si existiesen extensiones SIP que no tienen configurados dos Session Manager de registro, se verían afectados por el tiempo que dura la actividad de la actualización del SM de la sede Principal que toma 2 horas, la afectación en este caso es parcial.
- Hay afectación parcial del correo de voz por el tiempo que se menciona en el cronograma.

- ***Hay afectación total del servicio de telefonía dado que se apagaría el gabinete y servidor para la limpieza, no se tendría ingreso ni salida de llamadas, las extensiones locales y que registren de todas las sedes perderían registro al no contar con un servidor de respaldo.

2.1.3 Tabla de tiempos – Actualización de unidades de control IP Office sedes remotas

ITEM	ACTIVIDAD	TIEMPO	FECHA	RESPONSABLE
1	Actualización Unidad de Control Sede Jericó a la versión R10.1.800.3	1 hora	Del 21 al 25 de noviembre	WB
2	Actualización Unidad de Control Sede Andes a la versión R10.1.800.3	1 hora	Del 21 al 25 de noviembre	WB
3	Actualización Unidad de Control Sede Santa fe a la versión R10.1.800.3	1 hora	Del 21 al 25 de noviembre	WB
4	Actualización Unidad de Control Sede Caucasia a la versión R10.1.800.3	1 hora	Del 21 al 25 de noviembre	WB
5	Actualización Unidad de Control Sede Santa Rosa de Osos a la versión R10.1.800.3	1 hora	Del 21 al 25 de noviembre	WB
6	Actualización Unidad de Control Sede Vegachi a la versión R10.1.800.3	1 hora	Del 21 al 25 de noviembre	WB
	Tiempo Total	6 horas		

Nota: La actualización de las unidades de control, se realizará en línea a través de la VPN al ser un equipo compacto y de bajo riesgo. Se podría hacer de manera simultanea en el espacio y hora indicada afectando solamente las líneas públicas.

3. Riesgos

Riesgo	Mitigación / Plan de Acción
En el proceso de actualización de las diferentes máquinas virtuales se puede presentar algún inconveniente interno y no terminar la actualización de forma exitosa, dejando la maquina por fuera de servicio	Ejecutar Rollback, mediante ejecución de instantánea sacada previamente en el virtualizador. Instalación de la máquina virtual mediante el archivo .ova, en la última versión, restaurar backup posteriormente en los casos que aplique.
Intermitencias del servicio en la máquina virtual del CM y SM, algunas extensiones IP podrían perder registro.	En la sede principal, Walter Bridge realizaría la validación de las diferentes extensiones y líneas públicas para corroborar el ingreso y salida de llamadas. Para el caso de las sedes remotas Corantioquia sería el encargado de volver a reactivar el servicio de las extensiones que se quedaron por fuera de servicio.

4. Cronograma de trabajo por días de ventana en sedes

Descripción	Equipos y maquinas	Tiempo
Dia 1 de la ventana - sede Principal	Se realizaría la actualización de las maquinas: • Utility Services 1 y 2. • SMGR • SM • CM • CMM • SBC • Media Gateway • Limpieza de servidor DL380G6	1 hora 2 horas 1 horas 45 minutos 45 minutos 2 horas 30 minutos 30 minutos
Tiempo Total		8 horas con 30 min

Descripción	Equipos y maquinas	Tiempo
Dia 2 de la ventana – sedes remotas	Se realizaría la actualización de las maquinas: • IP OFFICE Jericó • IP OFFICE Andes • IP OFFICE Santa Fe • IP OFFICE Caucasia • IP OFFICE Santa Rosa de Osos • IP OFFICE Vegachi	1 hora 1 hora 1 hora 1 hora 1 hora 1 hora

Tiempo Total		6 horas

1. Aprobación del plan de trabajo

El cliente ha revisado y evaluado el plan de trabajo y da por aceptado las consideraciones enunciadas en cada punto, con la firma de este documento se aprueba por ambas partes la ejecución de las actividades.

Manuel Alala G.

_____ _____

Firma Responsable Firma Responsable

Corantioquia Walter Bridge