COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

MEMORANDO

Bogotá D.C., 08 de julio de 2024

No. 2024110010175873 GRV - AOC - 11001

PARA: Aboga. LUZ ADRIANA RICAURTE DIAZ
Subdirectora General de Contratación

DE: TASD. MILTON ANTONIO CHAPARRO MESA
Supervisor del contrato No. 001-061-2024

PD. DIANA CECILIA MARTIN AMAYA
Supervisora del contrato No. 001-061-2024

ASUNTO: Informe de Supervisión No. 03 del Contrato de Prestación de Servicios 001-061–2024.

Con toda atención me dirijo a Sra. Aboga. Luz Adriana Ricaurte Diaz, en calidad de Subdirectora General de Contratación de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el fin de remitir el informe de supervisión No. 03 del contrato de prestación de servicios No. 001-061 de 2024 correspondiente al periodo comprendido del 01 al 30 de junio de 2024.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

TASD. **MILTON ANTONIO CHAPARRO MESA**
Supervisor del contrato No. 001-061-2024

PD. **DIANA CECILIA MARTIN AMAYA**
Supervisora del contrato No. 001-061-2024

Certificate No.
LAT-0977

INFORME DE SUPERVISIÓN No. 03

Bogotá D.C., 08 - 07 - 2024

AL: Señora Abogada.
LUZ ADRIANA RICAURTE DIAZ
Subdirectora General de contratación

Con toda atención me permito enviar a la señora Luz Adriana Ricaurte Diaz en calidad de Subdirectora General de Contratación, el informe de supervisión No. 03 del contrato No. 001-061-2024 correspondiente al periodo del 01 al 30 de junio de la presente anualidad, de acuerdo con la siguiente información:

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO: (De acuerdo con la notificación enviada por la Agencia Logística, se deberán establecer los datos)

CONTRATO No. 001-061-2024

CONTRATISTA: PULXAR CONSULTING S.A.S

OBJETO: "VIRTUALIZACIÓN, ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE AL SOFTWARE ALFM CALL CENTER GO AUTODIAL"

VALOR DEL CONTRATO: $ 28.000.000.00 M/CTE INCLUIDO IVA

PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO: 13 DE DICIEMBRE 2024

MODIFICACIONES: SI __X__ NO _____

TIPO	
MODIFICATORIO No.1 ACLARATORIO No.1 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 001-0612024	Valor total del Contrato: VEINTIOCHO MILLONES DE PESOS MCTE ($28.000.000) incluidos impuestos y demás erogaciones a que haya lugar.

2. CONTROL OBLIGACIONES Y ENTREGABLES CONTRACTUALES.

DESCRIPCIÓN			PLAZO EJECUCIÓN											
N°	OBLIGACION	ENTREGABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Cumplir con el objeto de la aceptación de oferta (contrato).				X	X	X	X						
2	Facilitar las funciones del supervisor y permitir su acceso a todos los documentos relacionados con la ejecución del objeto de la presente aceptación de oferta (contrato).				X	X	X	X						
3	Presentar los servicios de conformidad con lo establecido en la aceptación de oferta (contrato).				X	X	X	X						
4	Garantizar los servicios requeridos dentro de los plazos establecidos y en el sitio definido, con los trabajos a realizar pertinentes.				X	X	X	X						
5	Dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Sistema de Seguridad Social en salud, pensión, sistema general de riesgos laborales y aportes parafiscales, y presentar los documentos respectivos que así lo acrediten.				X	X	X	X						
6	Reportar al supervisor de manera inmediata, cualquier novedad o anomalía que pueda afectar la ejecución de la aceptación de oferta (contrato).				X	X	X	X						
7	Guardar total reserva de la información que por razón del servicio y desarrollo de sus actividades obtenga.				X	X	X	X						
8	Realizar la planificación, organización logística y ejecución contractual en coordinación				X	X	X	X						

	permanente con la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.													
9	Cumplir con las indicaciones dadas por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a través del supervisor, a efecto de la prestación de los servicios contratados.				X	X	X	X						
10	Cumplir con el MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA CONTRATISTAS, SUBCONTRATISTAS Y PROVEEDORES; lo anterior de conformidad a lo expuesto en el Artículo 17 de la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones, en cuanto a responsabilidad solidaria por parte de las entidades contratantes, se hace necesario asegurar la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de los Contratistas, Subcontratistas y Proveedores debido a los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades paralelas que realizan para la Entidad; por lo anterior los contratistas deben dar aplicación al manual que regula la conducta del personal externo dentro y fuera de las instalaciones de la Agencia Logística, evitando que generen condiciones y/o actos que pongan en peligro tanto a su personal como a los funcionarios de la organización, salvaguardando de esta forma los bienes y				X	X	X	X						

	personas, previniendo eventos que se desencadenen en accidentes de trabajo graves. El citado manual se encuentra publicado en la página de la Agencia Logistica de las Fuerzas Militares, link de contratación: https://www.agencialogistica.gov.co/contratacion/manual-del-sg-sst-para-contratistas-v1/													
11	Realizar el cargue y publicación de la garantía única y aprobar la aceptación de oferta a través del link del proceso por la plataforma transaccional del SECOP II				X	X	X	X						
12	Cargar la factura por el link del proceso en la plataforma transaccional SECOP II.				N/A	N/A	N/A	N/A						
13	Obrar con lealtad y buena fe, evitando dilaciones y trabas.				X	X	X	X						
14	Suministrar a la Entidad, la información que se encuentra en el Link: https://www.agencialogistica.gov.co/contratacion/formulario-inscripcion-de-proveedores-alfm/				X	X	X	X						

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

DESCRIPCIÓN			PLAZO EJECUCIÓN											
N°	OBLIGACION	ENTREGABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	El Contratista deberá realizar la actualización, mantenimiento y soporte del software de Call Center ViciDial/GoDial y del sistema operativo del servidor Linux donde se encuentra instalado, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares,				X	X	X	X						

	durante el periodo de ejecución de la aceptación de oferta (contrato)													
2	Todos los costos asociados para el cumplimiento del objeto correrán por parte del Contratista. El Contratista deberá garantizar el personal suficiente, idóneo y necesario para la completa ejecución del objeto contractual, sin que éste genere costo adicional alguno para la ALFM				X	X	X	X						
3	El Contratista, durante el período de actualización, mantenimiento y soporte, corregirá las fallas de funcionamiento del software y del sistema operativo del servidor Linux, sin costo adicional para la ALFM				X	X	X	X						
4	El Contratista, durante el período de ejecución de la aceptación de oferta (contrato), prestará el servicio de soporte y mantenimiento de forma remota o en sitio (en la sede de la Agencia Logística en Bogotá) en el evento de requerirse y no ser viable remotamente				X	X	X	X						
5	Durante el período de ejecución del servicio de actualización, mantenimiento y soporte, el oferente deberá brindar soporte para la identificación, análisis y solución a los problemas que se presenten en la operación y administración de la				X	X	X	X						

	totalidad del software objeto de la aceptación de oferta (contrato), mediante esquema de acompañamiento 5x8 (cinco días a la semana las ocho horas), a usuarios funcionales y técnicos de la ALFM.													
6	El Contratista deberá brindar el esquema de soporte (no presencial y en sitio) ofrecido, indicando en su propuesta el tiempo máximo de respuesta a incidentes de acuerdo a los niveles de prioridad para su atención (alta, media y baja), los cuales deberán ser como máximo: prioridad alta en un tiempo no mayor a 8 horas, casos de prioridad media no mayor a 48 horas y baja no mayor a quince (15) días				X	X	X	X						
7	El oferente adjudicatario, durante el periodo de servicio de actualizaciones, mantenimiento y soporte ofrecido, suministrará y/o reemplazará los módulos de aplicación objeto contractual, que presenten daños o deficiencias en su funcionamiento, sin costo adicional para la ALFM.				X	X	X	X						
8	Si fuese necesario y requerido por la Agencia Logística, el proveedor debe implementar las nuevas versiones del software Asterisk				X	X	X	X						

	GOAUTODIAL-VICIDIAL-ISSABEL y realizar las pruebas requeridas, capacitaciones técnicas y funcionales a los usuarios asignados por la ALFM.													
9	En el evento que la Agencia Logística decida virtualizar el servidor Linux donde se encuentra instalado el software o crear servidor backup o de contingencia, el proveedor deberá hacer acompañamiento y garantizar que todos los servicios queden operativos de manera normal como viene funcionando. Realizar pruebas y finalmente dejar los ambientes en productivo, garantizando la conectividad de las llamadas entrantes y salientes.				N/A	N/A	N/A	X						
10	El Contratista una vez tramitado el último pago, deberá continuar prestando el servicio de acuerdo a las obligaciones hasta completar el tiempo de 1 año (12 Meses) incluido en las obligaciones generales y específicas del contrato, sin que esto genere costos adicionales para la ALFM soportado en la Garantía de "Calidad de los bienes y servicios suministrados" del contrato; lo anterior para garantizar el soporte de este				N/A	N/A	N/A	N/A						

	servicio ya que es fundamental para la ejecución de los procesos de la entidad.													
11	El Contratista debe implementar encuesta de satisfacción al usuario en la recepción de la llamada.				X	X	X	X						

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO:

DESCRIPCIÓN			PLAZO EJECUCIÓN											
N°	OBLIGACION	ENTREGABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Garantizar el funcionamiento global de los diferentes softwares que comprende el aplicativo Vicidial, las configuraciones y el buen funcionamiento del servidor y los clientes instalados				X	X	X	X						
2	Atender los requerimientos de los funcionarios designados de la Oficina de Atención ciudadana y brindar soporte para la identificación, análisis y solución a los problemas que se presenten en la operación y administración de la totalidad del software objeto del contrato.				N/A	N/A	N/A	X						
3	Actualizará el software y motor de base de datos a la máxima versión compatible que garantice un funcionamiento óptimo de la herramienta y/o actualización del sistema de Call Center con el que cuenta la Agencia				N/A	N/A	N/A	N/A						

	Logística de las Fuerzas Militares a uno más moderno.													
4	Si el problema es físico reportar en un informe para que la ALFM tome las medidas necesarias y restablezca la máquina y una vez esté funcionando el oferente deberá hacer lo correspondiente para su activar el servicio.				N/A	N/A	N/A	N/A						
5	El oferente adjudicatario, brindará capacitación funcional y técnica al personal que la ALFM designe.				N/A	N/A	N/A	N/A						
6	EL oferente adjudicatario deberá realizar propuesta de actualización del sistema de Call Center con el que cuenta la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a uno más moderno, y acorde a las necesidades de la entidad.				X	X	X	X						
7	Actualización, mantenimiento, soporte y desarrollo del software GOAUTODIAL-VICIDIAL y del sistema operativo del servidor Linux donde se encuentra instalado, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con plazo de ejecución hasta el día 13 de diciembre de 2024; apoyando el cumplimiento de los procesos de administración de la herramienta, de acuerdo a los requerimientos del				X	X	X	X						

	personal funcional del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.													
8	El contratista, durante la vigencia del contrato debe realizar dos (2) mantenimientos al sistema el cual incluye revisión de errores y logs del sistema, reinicios programados del sistema para liberación de procesos, tales como: • Realización de Backup completa del sistema en otro servidor. • Restauración de copias de Backups en caso necesario. • Borrado de registros de Logs antiguos. • Actualizaciones de Seguridad • Verificación de espacio en el disco duro y recomendaciones de aplicabilidad. • Verificación del uso de memoria. • Revisión de los logs del sistema. • Compactación y reparación de tablas defectuosas. • Migración del sistema a otro servidor de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares o servidor virtual de ser					N/A	N/A	N/A	X					

	necesario. • Entrega de bitácoras o cronogramas de mantenimiento y pruebas concertado. • Entrega de informes o reporte del mantenimiento, de los resultados técnicos - funcionales de las pruebas y actividades realizadas.													
9	El CONTRATISTA deberá brindar hasta setenta (70) horas presenciales y/o virtuales, de capacitación técnica y funcional a los usuarios asignados por la ALFM en el manejo de las herramientas (software y hardware) inclusive las de prueba (Issabel, softphone, etc.) al personal que designe la Entidad, sin generar costos adicionales al valor del presupuesto pactado. Lo anterior a disposición de la ALFM en el momento que se requiera.				N/A	N/A	N/A	N/A						
10	El contratista debe implementar en el servidor que disponga la Agencia Logística de las Fuerzas Militares un sistema de Backup o contingencia del software VICIDIAL con el sistema operativo y demás características técnicas requeridas para su				N/A	N/A	N/A	X						

	funcionamiento.													
11	EL contratista debe realizar la Implementación en servidor de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (ALFM) de PBX Issabel para realizar pruebas con la creación de hasta 10 extensiones en los lugares requeridos por la ALFM mediante el préstamo de mínimo dos teléfonos IP por parte del contratista para realizar pruebas al menos por un mes de: • Llamadas entre extensiones, • Implementación de buzón de voz, Se requiere que el contratista realice la instalación de hasta 10 softphone libres sin costo de licenciamiento para las pruebas con servidor Issabel en al menos 10 equipos de cómputo suministrados por la ALFM.				N/A	N/A	N/A	N/A						
12	El contratista debe verificar el sistema actual y realizar un informe en donde indique los requerimientos necesarios (hardware-software), para realizar migración de la planta telefónica física que tiene la Agencia Logística de las Fuerzas Militares actualmente a una planta virtual, de tal				N/A	N/A	N/A	N/A						

	manera que se mantengan los servicios actuales, indicando que otros beneficios se pueden aprovechar.													

3. CUMPLIMIENTO DE LOS RIESGOS PREVISIBLES DEL CONTRATO.

Seguimiento y monitoreo de los riesgos establecidos para la etapa de ejecución del contrato:

N°	TIPO	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
	Operacional	Incumplimiento del objeto contractual	Verificación de los cambios climáticos	supervisor	mensual
	Operacional	Retrasos en la ejecución del objeto y la presentación del servicio	Garantía de calidad de los bienes suministrados	supervisor	mensual

4. NOVEDADES DE INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCION: N/A

5. CONTROL DE PAGOS:

Valor total de Contrato				
No. Factura y/o Cuenta de cobro	**Fecha**	**Valor Facturado**	**Saldo por Ejecutar**	**Con cargo al Contrato Interadministrativo No. (SI APLICA)**
Pago anticipo(si aplica)				
Factura No.				
Factura No.				
Factura No.				
Subtotal (por usos)				

Porcentaje cumplimiento Avance **36.3** **%** Demora _____%

6. INFORMACIÓN FIDUCIAS (Cuando aplique): N/A

7. INFORMACIÓN PERSONAL CONTRATADO (Cuando aplique)

Bajo el principio de la buena fe se observa que el profesional propuesto por la firma PULXAR CONSULTING S.A.S, cumple con la experiencia requerida y certificados de estudio solicitados en el contrato 001-061-2024 para certificar idoneidad.

8. INFORMACIÓN AIU (Cuando aplique): N/A

9. RECOMENDACIONES. Se requiere aplicar lo antes posible la modificación del valor del contrato en las plataformas correspondientes, de conformidad con el MODIFICATORIO No.1 ACLARATORIO No.1 AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 001-0612024, con fecha de expedición a los 24 días del mes de junio del 2024, para proceder con el primer pago al proveedor, puesto que ya cumplió con las actividades asignadas para el pago del 40 % del valor del contrato y para dar continuidad a la ejecución del mismo.

Cordialmente,

TASD. **MILTON ANTONIO CHAPARRO MESA**
Supervisor del contrato No. 001-061-2024

PD. **DIANA CECILIA MARTIN AMAYA**
Supervisora del contrato No. 001-061-2024

Anexos:
10 (diez) Planillas de Servicio de Soporte - Firma Pulxar
Acta de Entrega Virtualización y Contingencia Goautodial4
Informe de Visita Mantenimiento ALFM

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10082 - 10876

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos 7
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	29/05/2024	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	29/05/2024	09:00	11:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita Sesion para validar migración de servidor Goautodial4 Fisico a virtual en ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesión con el cliente.
* Se encuentra que no se puede reducir el tamaño del disco ya que esta tomado los dos disco para el O, y el boot como unidad principal pertenece al disco mas grande de 2TB.
* Se recibe determinación del cliente de que si se puede mantener esa misma maquina en virtualización.
* Se programara sesion para pasarlo a entorno producion.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10097 - 10898

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá -(	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	25/06/2024	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	25/06/2024	11:00	13:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se realiza clon de servidor virtualizado Goautodial4 en Nutanix en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesion con el cliente.
* Se realiza clonación de servidor Goautodial4 en plataformade virtualización Nutanix.
* se configura esquema de replicacion y sincronizacion de datos para tener alineada
la aplicación, con este esquema de contingencia cuando caiga el servidor de produción
* Se realizan pruebas de funcionalidad y sincronización de datos de manera correcta.
* Se da cierre al caso despues comprobar operatividad de la solución.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10092 - 10893

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	19/06/2024	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	19/06/2024	15:30	17:30

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se recibe solictud de caida del servicio de Goautodial4 en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesion con el cliente para validar caida del servicio.
* Se encuentra en las revisiones un error de I/O sobre la maquina virtual la cual
informaba errores con una particion.
* Se reinicia el servidor para recuperar el estado pero la app de gouatodial no sube.
* Se encuentra que el servicio de mysql presenta errores.
* Se realiza realiza recovery en modo protecion se hace volcado de la data y se
eliminan todas las bases.
* Se vuelve arecrear el esquema de las bases y se vuelve a subir la data de manera exitosa.
* Se da cierre al caso.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10090 - 10890

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	13/06/2024	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	13/06/2024	14:00	16:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se realiza proceso de elaboración de mantenimiento preventivo en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa al servidor Goautodial4
* Se inicia proceso de manteniento preventivo realizando
diagnostico y correciones en el sistema.
* Se recolecta información para elaboración de reporte.
* Se da cierre al caso despues de culminar el primer proceso de recoleción.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10082 - 10873

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos 7
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	16/05/2024	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	16/05/2024	10:00	11:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita Sesion para validar migración de servidor Goautodial4 Fisico a virtual en ALFM

Causa del Problema
* N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa sesion con el cliente.
* Se recibe solicitud del cliente y se realizan recomendaciones para migración del servidor fisicó a virtual.
* Se da cierre al caso.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10082 - 10875

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos 7
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –C	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	20/05/2024	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	20/05/2024	10:00	11:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita Sesion para validar migración de servidor Goautodial4 Fisico a virtual en ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesion con el cliente.
* Se valida backup con el clinete despues de la instalación de las dependencias.
* Se valida imagen generada de Goautodial fisico con herramienta de VeeamBackup.
* Se realizara restauración de la maquina virtual en otro host para pruebas, encontrando que
paso los discos de tamaño originales de la maquina fisica.
* Se da cierre al caso.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10093 - 10894

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	20/06/2024	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	20/06/2024	16:00	17:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se recibe solicitud por caida nuevamente del servicio de Goautodial4 en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se imgresa a sesión con el cliente.
* Se encuentran errores en el esquema de virtualización de VMWare.
* Se migra maquina de Goautodial4 a Nutanix,
* se configura y se deja operativa despues de errores presentados por Cluster de VmWare.
* Se deja operativa y fuincional.
* Se da cierre al caso.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10091 - 10892

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	14/06/2024	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	14/06/2024	11:00	13:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	02	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se acompaña en proceso de Migracion de servidor Goautodial4 de Fisico a virtual
en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesion con el cliente.
* Se realiza acompañamiento en proceso de migración de servidor fisico a virtual.
* se realiza el proceso para la herramienta de virtualización de Nutanix pero la
maquina virtual no funciona en este entorno no carga el OS.
* Se deja operativo el goautodial4 en Vmware mientras se soluciona y
se migra con el proveedor de nutanix
* Se da cierre al caso.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10090 - 10891

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos	
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota	
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233	
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya	
Fecha de Solicitud:	17/06/2024	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion	
Fecha de Atencion:	17/06/2024	15:00	16:00	

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se realiza proceso de elaboración de mantenimiento preventivo en cliente ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se realiza organización de la información recolectada.
* Se prepara informe para presentar al cliente con los hallazgos en contrados.
* Se dan recomendaciones sobre el documento.
* Se da cierre al caso despues de la elaboración del documento.

PLANILLA DE SERVICIO DE SOPORTE

No. de Caso	10082 - 10874

Cliente:	ALFM VOIP	Sistema Operativo:	Centos 7
Direccion:	Calle 95 N° 13 – 08, (Bogotá –(	Ciudad:	Bogota
Responsable Cliente:	Milton Antonio Chaparro Mesa	Telefono:	6510420 Ext. 1233
Ingeniero-Pulxar:	Jose Manuel Serrato	Gerente de Cuenta:	Adiela Bedoya
Fecha de Solicitud:	17/05/2024	Hora de Inicio	Hora de Finalizacion
Fecha de Atencion:	17/05/2024	15:00	16:00

Estado del Soporte		Tiempo del Servicio		Tipo de Soporte		Modalidad de Servicio	
Abierto		Horas	Minutos	Remoto	X	Contrato	X
En Cliente				Presencial		Valera	
En Ingeniero				Telefonico		Hora	
Cerrado	X	01	00	E-mail		Garantia	

Servicio Reportado
Se solicita Sesion para validar migración de servidor Goautodial4 Fisico a virtual en ALFM

Causa del Problema
N/A

Actividades Realizadas
* Se ingresa a sesion con el cliente.
* Se realiza acompañamiento en instalacion de cliente VeeamBackup en linux, para sacar copia de servidor Goautodial4.
* Se encuentra que esta sacando un error por falat de dependencias para la librería del cliente del VeeamBackup.
* Se propone apoyo en instalar dependiencias necesarias.
* Se da cierre al caso.

Acta Entrega, virtualización y Contingencia Goautodial4

ALFM (Agencia Logística De Las Fuerzas Militares)

Acta Entrega, Virtualización y Contingencia

Junio 2024

José Manuel Serrato Reyes
Ingeniero Soporte VoIP
jose.serrato@pulxar.com.co

PULXAR 2024

"Esta documentación es de propiedad exclusiva de ALFM (AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES) y su uso debe ser confidencial, no debe ser compartida con terceros ya que compromete seriamente la seguridad de la implementación. En caso tal, PULXAR no se hace responsable por cualquier cambio que comprometa el buen funcionamiento de la solución"

Capitulo
1

Alcance

Se solicita por parte del cliente **ALFM (AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES)** acompañar en el proceso de virtualización del servidor Goautodial4 el cual se encuentra instalado en un servidor Físico a una plataforma Nutanix.

De igual manera se solicita tener un sistema alterno para modelo de contingencia o recuperación en el momento que se llegue a presentar un problema con el servidor principal, para tal propósito se solicita clon del servidor principal después de su virtualización.

De acuerdo a lo solicitado en el alcance se ejecutaron las siguientes actividades:

CAPITULO 2

Tareas Ejecutadas

1. Se realiza acompañamiento al cliente en proceso de **virtualización de servidor Goautodial4**.
    - Se realiza adaptación de servidor de Goautodial4 a esquema de virtualización, inicialmente en Vmware y posteriormente en Nutanix.
    - Se realiza configuración del módulo de call center y pruebas de conexión desde nuevo entorno virtualizado.
    - Se realizan pruebas de conexión al servidor y se deja funcional con sus características originales a la operación actual.
2. Se realiza acompañamiento en proceso de **Clonación y disposición de servidor de contingencia en nuevo servidor virtualizado Goautodial4**.
    - Se realiza acompañamiento al cliente en proceso de clonación de servidor Goautodial4 desde el rol principal virtualizado.
    - Se realiza adaptación y configuración de interfaces de red diferentes al servidor principal.
    - Se deja en funcionamiento servidor Clon.
    - Se realiza proceso de configuración a nivel de contingencia para sincronizar los servidores Goautodial4 principal y Clon a nivel de contingencia.
    - Se dejan configurados los servidores Goautodial4 y con sus funcionalidades operativas de manera correcta con el esquema propuesto de los dos servidores Principal y contingencia.
    - Se dejan configuradas las IPs 10.16.3.154 a servidor principal y la IP 10.16.3.241 para servidor de contingencia identificados de la siguiente manera.

Servidor Principal o primario.

```
[root@vaglxc01 ~]# ifconfig
ens32: flags=4163<UP,BROADCAST,RUNNING,MULTICAST>  mtu 1500
        inet 10.16.3.154  netmask 255.255.255.128  broadcast 10.16.3.255
        inet6 fe80::461e:a1ff:fe04:9b3a  prefixlen 64  scopeid 0x20<link>
        ether 44:1e:a1:04:9b:3a  txqueuelen 1000  (Ethernet)
        RX packets 12853282  bytes 4127838443 (3.8 GiB)
        RX errors 0  dropped 446  overruns 0  frame 0
        TX packets 15643878  bytes 2654654953 (2.4 GiB)
        TX errors 0  dropped 0 overruns 0  carrier 0  collisions 0

lo: flags=73<UP,LOOPBACK,RUNNING>  mtu 65536
        inet 127.0.0.1  netmask 255.0.0.0
        inet6 ::1  prefixlen 128  scopeid 0x10<host>
        loop  txqueuelen 1000  (Local Loopback)
        RX packets 52199074  bytes 6188463206 (5.7 GiB)
        RX errors 0  dropped 0  overruns 0  frame 0
        TX packets 52199074  bytes 6188463206 (5.7 GiB)
        TX errors 0  dropped 0 overruns 0  carrier 0  collisions 0

[root@vaglxc01 ~]#
```

Servidor Contingencia o Clon.

```
[root@vaglxc01 ~]# ifconfig
eth0: flags=4163<UP,BROADCAST,RUNNING,MULTICAST>  mtu 1500
        inet 10.16.3.241  netmask 255.255.255.0  broadcast 10.16.3.255
        inet6 fe80::526b:8dff:fed6:6916  prefixlen 64  scopeid 0x20<link>
        ether 50:6b:8d:d6:69:16  txqueuelen 1000  (Ethernet)
        RX packets 25028  bytes 5395410 (5.1 MiB)
        RX errors 0  dropped 0  overruns 0  frame 0
        TX packets 15292  bytes 6565779 (6.2 MiB)
        TX errors 0  dropped 0 overruns 0  carrier 0  collisions 0

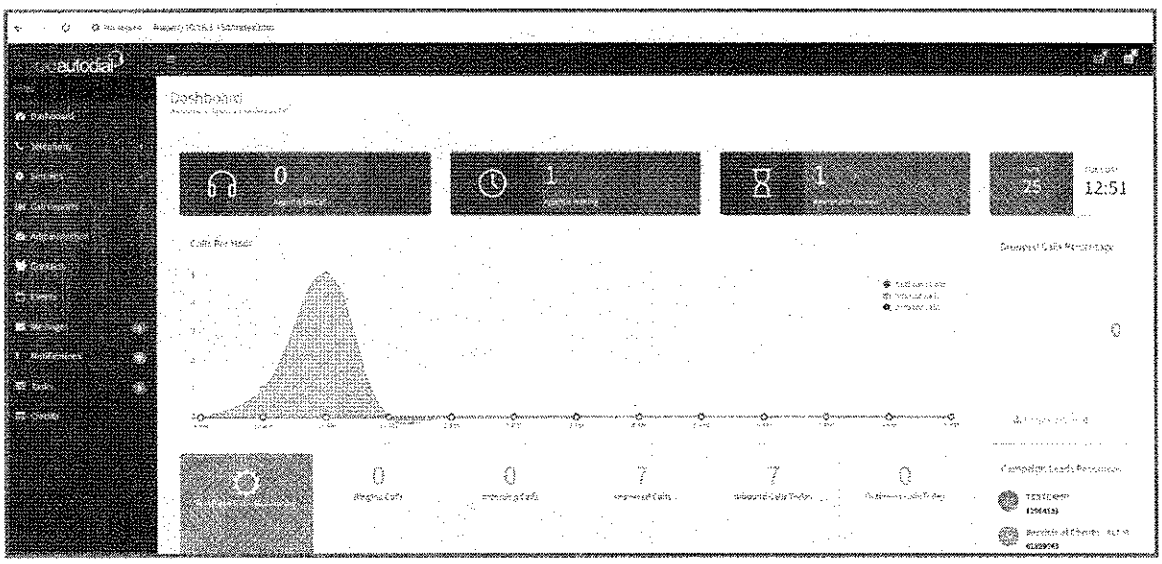
lo: flags=73<UP,LOOPBACK,RUNNING>  mtu 65536
        inet 127.0.0.1  netmask 255.0.0.0
        inet6 ::1  prefixlen 128  scopeid 0x10<host>
        loop  txqueuelen 1000  (Local Loopback)
        RX packets 88949  bytes 8507239 (8.1 MiB)
        RX errors 0  dropped 0  overruns 0  frame 0
        TX packets 88949  bytes 8507239 (8.1 MiB)
        TX errors 0  dropped 0 overruns 0  carrier 0  collisions 0

[root@vaglxc01 ~]#
```

Acceso Web a solución Goautodial4.

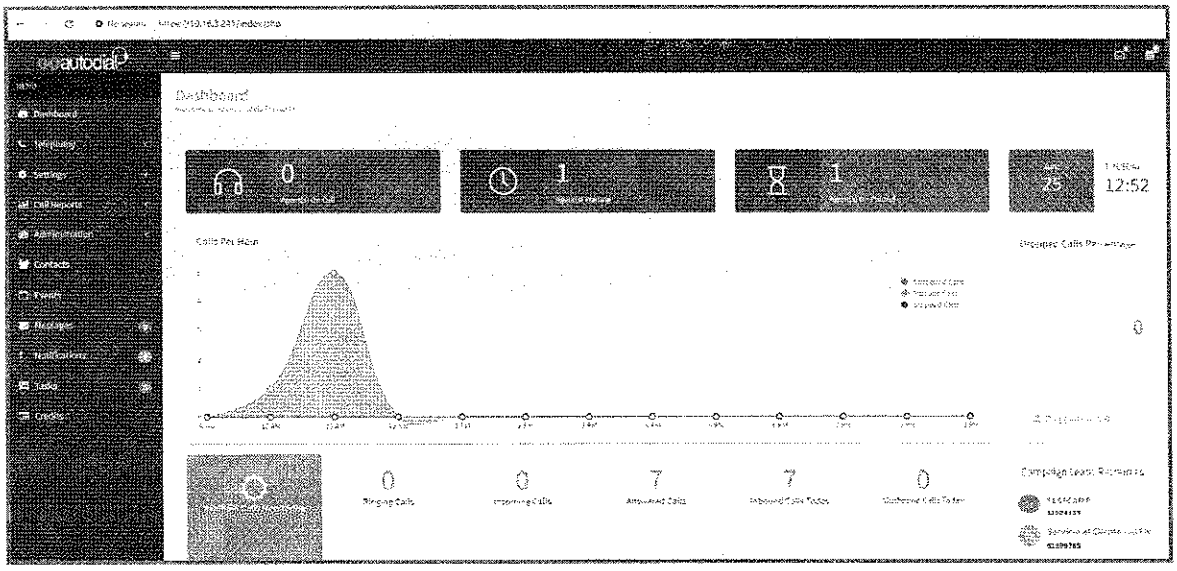
Servidor Principal o Primario 10.16.3.154





Servidor Secundario o contingencia 10.16.3.241





Para el procedimiento de soporte se puede manejar de dos maneras:

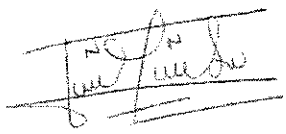
Soporte Solicitado por correo electrónico a la cuenta soporte.voip@pulxar.com.co

Soporte Solicitado vía telefónica a la línea **7940590** Opción **2** en días hábiles de lunes a viernes en horario de 08:00 AM a 05:00PM.

Estas dos modalidades van a quedar registradas en nuestra plataforma de HelpDesk y se enviara una Orden de Servicio o Incidencia después de haber atendido dicha solicitud.

Se deja constancia de las labores realizadas de dicha solicitud.

Cordialmente,



José Manuel Serrato Reyes
Ing. Soporte VoIP
PULXAR



Milton Antonio Chaparro Mesa
Ing. Grupo Informática Oficina de tecnología
ALFM (Agencia Logística de las Fuerzas Militares)

Informe Visita de Mantenimiento ALFM

Mantenimiento Servidores Asterisk – GoAutodial 4

Junio de 2024

José Manuel Serrato Reyes
Ing. Soporte VoIP

jose.serrato@pulxar.com.co

\

PULXAR 2024

"Esta documentación es de propiedad exclusiva de ALFM y su uso debe ser confidencial, no debe ser compartida con terceros ya que compromete seriamente la seguridad de la implementación. En caso tal, PULXAR no se hace responsable por cualquier cambio que comprometa el buen funcionamiento de la solución"

Capitulo 1 Introducíon

El día **14 de junio 2024** se realiza mantenimiento preventivo sobre el servidor GoAutodial4 denominado **vaglxc01** con el objetivo de evaluar y llevar a cabo las labores de inspección, mantenimiento y estado del sistema operativo del servidor. Inicialmente se evalúa el estado actual del servidor y los servicios que allí se encuentran, buscando anomalías e inconsistencias de los mismos, para determinar el estado de la máquina a nivel de sistema operativo y luego se realiza reinicio del mismo para evaluar la estabilidad y operatividad del sistema operativo.

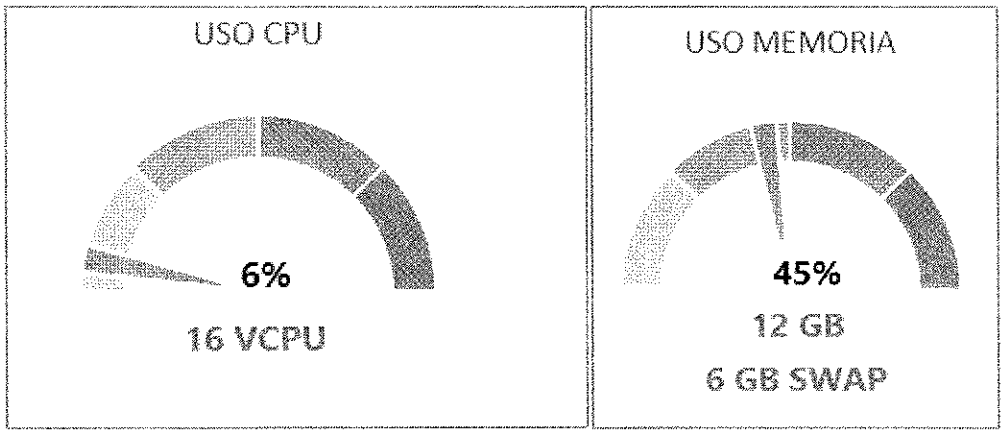
Adicional en esta actividad se realiza inspección de sistema operativo actual disponibles ya que este pronto saldrá de soporte con fabrica.

A continuación, se mencionan los respectivos hallazgos:

Servidor GoAutodial 4

Datos del Servidor

- Nombre Servidor: **vaglxc01**
- Sistema Operativo: **CentOS Linux Release 7.5.1804 (Core)**
- Procesador: Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2665 0 @ 2.40GHz (**16 CPU**)
- Memoria: **12136540 kB**
- Kernel: **3.10.0-862.11.6.el7.x86_64**
- uptime: **15:45:28 up 3 days, 2:27, 1 user, load average: 0.15, 0.17, 0.23** (Tiempo de Operación desde ultimo reinicio)
- Rol: **Servidor Asterisk GoAutodial 4**
- Versión Asterisk: **13.17.2-vici**



Particionamiento Servidor: GoAutodial 4

Filesystem	*1K-blocks*	*Used*	*Available*	*Use%*	*Mounted on*
/dev/mapper/goautodial_vaglxc01 -root	314547200	41073844	263453356	14%	/
/dev/sda1	1038336	197056	818780	20%	/boot
/dev/mapper/goautodial_vaglxc01 -home	51355136	36324	51322192	1%	/home
/tmpfs	6062204	607380	5454824	3%	/run

```
[root@vaglxc01 ~]# df -h
Filesystem                              Size  Used Avail Use% Mounted on
/dev/mapper/goautodial_vaglxc01-root    300G   41G  260G  14% /
devtmpfs                                5.8G     0  5.8G   0% /dev
tmpfs                                   5.8G     0  5.8G   0% /dev/shm
tmpfs                                   5.8G  122M  5.7G   3% /run
tmpfs                                   5.8G     0  5.8G   0% /sys/fs/cgroup
/dev/sda1                              1014M  197M  818M  20% /boot
/dev/mapper/goautodial_vaglxc01-home    49G   33M   49G   1% /home
tmpfs                                   1.2G     0  1.2G   0% /run/user/0
[root@vaglxc01 ~]#
```

Configuración Interfaces de Red

Configuración de Red Servidor GoAutodial 4	
Item	***Valor***
Device	ens32
Dirección IP	10.16.3.154
Máscara de Red	255.255.255.255

```
                    Edit Connection
        Profile name [redacted]
              Device [redacted]

- ETHERNET                                                    <Show>

- IPv4 CONFIGURATION <Manual>                                 <Hide>
          Addresses [redacted] <Remove>
                    <Add...>
            Gateway [redacted]
        DNS servers [redacted] <Remove>
                    [redacted] <Remove>
                    <Add...>
    Search domains <Add...>

            Routing (No custom routes) <Edit...>
    [ ] Never use this network for default route
    [ ] Ignore automatically obtained routes
    [ ] Ignore automatically obtained DNS parameters

    [ ] Require IPv4 addressing for this connection
```

Conexiones SIP Establecidas



SIP GO3: Conexión establecida con servidor antiguo GO3 para procesamiento de llamadas entrantes y salientes.

SIP Kamailio: Conexión establecida para servicio SBC para definir conexiones de agentes sin softphone (Teléfono por Software).

Tareas Ejecutadas

- No se realiza aplicación de parches de seguridad disponibles para la solución de GoAutodial4, ya que el servidor se encuentra en el último releáse de sistema operativo.
- La hora en el servidor se encuentra sincronizada (NTP Inactivo), no se realiza corrección de la variable de tiempo como en los reportes anteriores.



- El sistema se encuentra estable y en Buen funcionamiento.
- Se verifican logs del sistema, No se reportan alertas ni alarmas críticas del sistema.
  Se validan servicios de Kamailio (SBC), RTPEngine y Asterisk de manera exitosa.
- Las tareas automáticas del sistema se están ejecutando de manera normal.

- La rotación de log (LOGROTATE) está funcionando de manera normal.
- **Las particiones o File System se encuentra por debajo del 20% de uso de disco (sin novedades).**
- El servidor se reinicia el día 14 de junio de 2024 de manera controlada esto para liberar procesos o tareas que hubieran quedado en algún estado de congelación a nivel de procesos y para aplicar cambios realizados al sistema operativo (OS) sobre este tiempo trascurrido. Esta Actividad se realizó con éxito el día mencionado.

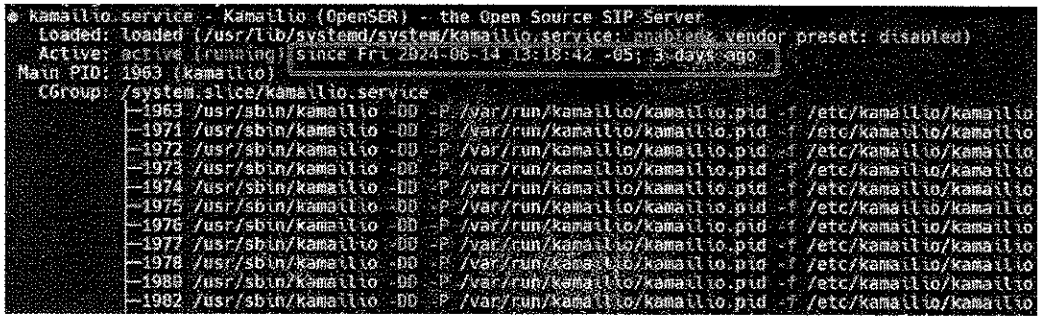
Evidencias de Hallazgos

1. Servicio Kamailio

Se encuentra errores en servicio KAMAILIO SBC (Sesion Border Controler)



Se afinan parámetros de configuración sobre el servicio y posteriormente se reinicia el sistema corrigiendo dichos errores, esto debido a validaciones de certificados SSL autofimados.



2. Backups de Configuraciones

Se encuentra que el cliente está realizando backups programados sobre la configuración del sistema operativo de los siguientes FileSystem.

- **/var/spool/asterisk/monitorDONE/** (Directorio de archivos de grabación)
- **/var/lib/asterisk/** (Librerias del sistema, Audios del sistema y Aplicación)
- **/etc/asterisk/** (Configuraciones del sistema Asterisk)

```
251  tar -cvf grabaciones_asterisk_06052024.tar /var/spool/asterisk/monitorDONE/
252  tar -cvf librerias_asterisk_06052024.tar /var/lib/asterisk/
253  tar -cvf configuracion_asterisk_06052024.tar /etc/asterisk/
324  tar -cvf grabaciones_asterisk_14052024.tar /var/spool/asterisk/monitorDONE/
325  tar -cvf librerias_asterisk_14052024.tar /var/lib/asterisk/
326  tar -cvf configuracion_asterisk_14052024.tar /etc/asterisk/
380  tar -cvf grabaciones_asterisk_17052024.tar /var/spool/asterisk/monitorDONE/
381  tar -cvf librerias_asterisk_17052024.tar /var/lib/asterisk/
382  tar -cvf configuracion_asterisk_17052024.tar /etc/asterisk/
392  tar -cvf grabaciones_asterisk_27052024.tar /var/spool/asterisk/monitorDONE/
393  tar -cvf librerias_asterisk_27052024.tar /var/lib/asterisk/
394  tar -cvf configuracion_asterisk_27052024.tar /etc/asterisk/
418  tar -cvf grabaciones_asterisk_31052024.tar /var/spool/asterisk/monitorDONE/
419  tar -cvf librerias_asterisk_31052024.tar /var/lib/asterisk/
420  tar -cvf configuracion_asterisk_31052024.tar /etc/asterisk/ll
431  tar -cvf grabaciones_asterisk_07062024.tar /var/spool/asterisk/monitorDONE/
432  tar -cvf librerias_asterisk_07062024.tar /var/lib/asterisk/
433  tar -cvf configuracion_asterisk_07062024.tar /etc/asterisk/
455  tar -cvf grabaciones_asterisk_14062024.tar /var/spool/asterisk/monitorDONE/
456  tar -cvf librerias_asterisk_14062024.tar /var/lib/asterisk/
457  tar -cvf configuracion_asterisk_14062024.tar /etc/asterisk/ll
```

Estos backups se están generando de manera comprimida para disminuir el peso de los directorios.

3. Estado de Encuesta de Satisfacción

Se encuentra que la encuesta de satisfacción está operando de manera normal y se realiza chequeo sobre las instancias de la encuesta.

```
asterisk.www_phrases                                    OK
encuesta.CL_REGISTRO                                    OK
encuesta.encuesta                                       OK
```

Se evidencia que las instancias de Base de Datos de la encuesta de satisfacción no presentan errores.

4. Estado de Asterisk BD

Se encuentra que las instancias del servicio de asterisk BD se encuentran operando normalmente, Se realiza chequeo de las instancias.


asterisk.servers OK
asterisk.system_settings OK
asterisk.twoday_call_log OK
asterisk.twoday_recording_log OK
asterisk.twoday_vicidial_agent_log OK
asterisk.twoday_vicidial_closer_log OK
asterisk.twoday_vicidial_log OK
asterisk.twoday_vicidial_xfer_log OK
asterisk.user_call_log OK
asterisk.user_call_log_archive OK
asterisk.vicidial_admin_log OK
asterisk.vicidial_agent_function_log OK
asterisk.vicidial_agent_function_log_archive OK
asterisk.vicidial_agent_log OK
asterisk.vicidial_agent_log_archive OK
asterisk.vicidial_agent_skip_log OK
asterisk.vicidial_agent_sph OK
asterisk.vicidial_ajax_log OK
asterisk.vicidial_amm_multi OK
asterisk.vicidial_api_log OK
asterisk.vicidial_api_log_archive OK
asterisk.vicidial_api_urls OK
asterisk.vicidial_api_urls_archive OK
asterisk.vicidial_areacode_filters OK
asterisk.vicidial_asterisk_output OK
asterisk.vicidial_auto_calls OK

```
asterisk.vicidial_inbound_callback_queue                OK
asterisk.vicidial_inbound_callback_queue_archive        OK
asterisk.vicidial_inbound_dids                          OK
asterisk.vicidial_inbound_group_agents                  OK
asterisk.vicidial_inbound_groups                        OK
asterisk.vicidial_inbound_survey_log                    OK
asterisk.vicidial_inbound_survey_log_archive            OK
asterisk.vicidial_ingroup_hour_counts                   OK
asterisk.vicidial_ingroup_hour_counts_archive           OK
asterisk.vicidial_ip_list_entries                       OK
asterisk.vicidial_ip_lists                              OK
asterisk.vicidial_ivr                                   OK
asterisk.vicidial_ivr_response                          OK
asterisk.vicidial_language_phrases                      OK
asterisk.vicidial_languages                             OK
asterisk.vicidial_lead_filters                          OK
asterisk.vicidial_lead_recycle                          OK
asterisk.vicidial_lead_search_log                       OK
asterisk.vicidial_lead_search_log_archive               OK
asterisk.vicidial_list                                  OK
asterisk.vicidial_list_alt_phones                       OK
asterisk.vicidial_list_archive                          OK
asterisk.vicidial_list_pins                             OK
asterisk.vicidial_list_update_log                       OK
asterisk.vicidial_lists                                 OK
asterisk.vicidial_lists_custom                          OK
asterisk.vicidial_lists_fields                          OK
asterisk.vicidial_live_agents                           OK
asterisk.vicidial_live_chats                            OK
asterisk.vicidial_live_inbound_agents                   OK
asterisk.vicidial_log                                   OK
asterisk.vicidial_log_archive                           OK
asterisk.vicidial_log_extended                          OK
asterisk.vicidial_log_extended_archive                  OK
asterisk.vicidial_log_noanswer                          OK
asterisk.vicidial_log_noanswer_archive                  OK
asterisk.vicidial_manager                               OK
asterisk.vicidial_manager_chat_log                      OK
asterisk.vicidial_manager_chat_log_archive              OK
asterisk.vicidial_manager_chats                         OK
asterisk.vicidial_manager_chats_archive                 OK
asterisk.vicidial_manual_dial_queue                     OK
asterisk.vicidial_monitor_calls                         OK
asterisk.vicidial_monitor_log                           OK
asterisk.vicidial_music_on_hold                         OK
asterisk.vicidial_music_on_hold_files                   OK
asterisk.vicidial_nanpa_filter_log                      OK
asterisk.vicidial_nanpa_prefix_codes                    OK
asterisk.vicidial_outbound_ivr_log                      OK
asterisk.vicidial_outbound_ivr_log_archive              OK
asterisk.vicidial_override_ids                          OK
asterisk.vicidial_pause_codes                           OK
```

5. Estado de Reinicio del Sistema

Después del reinicio del servidor se validan sus recursos encontrando que se restableció su operatividad sin ninguna novedad.

```
[root@vaglxc01 ~]# date
Mon Jun 17 15:22:52 -05 2024
[root@vaglxc01 ~]#
[root@vaglxc01 ~]# uptime
 15:23:07 up 3 days,  2:05,  1 user,  load average: 0.53,
[root@vaglxc01 ~]#
```

Datos del reinicio el día 14 junio de 2024 13:10 pm.

Servicio MySQL (MariaDB)

```
● mariadb.service - MariaDB 10.1.36 database server
   Loaded: loaded (/usr/lib/systemd/system/mariadb.service; enabled; vendor preset: disabled)
  Drop-In: /etc/systemd/system/mariadb.service.d
           └─migrated-from-my.cnf-settings.conf
   Active: active (running) since Fri 2024-06-14 13:18:31 -05; 3 days ago
     Docs: man:mysqld(8)
           https://mariadb.com/kb/en/library/systemd/
  Process: 1874 ExecStartPost=/bin/sh -c systemctl unset-environment _WSREP_START_POSITION (code
  Process: 1212 ExecStartPre=/bin/sh -c [ ! -e /usr/bin/galera_recovery ] && VAR= ||   VAR= /usr
l set-environment _WSREP_START_POSITION=$VAR ||  exit 1 (code=exited, status=0/SUCCESS)
  Process: 1193 ExecStartPre=/bin/sh -c systemctl unset-environment _WSREP_START_POSITION (code=
 Main PID: 1440 (mysqld)
   Status: "Taking your SQL requests now..."
   CGroup: /system.slice/mariadb.service
           └─1440 /usr/sbin/mysqld

Jun 14 13:18:22 vaglxc01.goautodial.com systemd[1]: Starting MariaDB 10.1.36 database server...
Jun 14 13:18:26 vaglxc01.goautodial.com mysqld[1440]: 2024-06-14 13:18:26 140298735257856 [Note]
Jun 14 13:18:26 vaglxc01.goautodial.com mysqld[1440]: 2024-06-14 13:18:26 140298735257856 [Note]
Jun 14 13:18:31 vaglxc01.goautodial.com systemd[1]: Started MariaDB 10.1.36 database server.
Hint: Some lines were ellipsized, use -l to show in full.
```

Datos del reinicio el día 14 junio de 2024 13:18 pm.

Servicio KAMAILIO SBC

```
● kamailio.service - Kamailio (OpenSER) - the Open Source SIP Server
   Loaded: loaded (/usr/lib/systemd/system/kamailio.service; enabled; vendor preset: disabled)
   Active: active (running) since Fri 2024-06-14 13:18:42 -05; 3 days ago
 Main PID: 1963 (kamailio)
   CGroup: /system.slice/kamailio.service
           ├─1963 /usr/sbin/kamailio -DD -P /var/run/kamailio/kamailio.pid -f /etc/kamailio/kamailio
           ├─1971 /usr/sbin/kamailio -DD -P /var/run/kamailio/kamailio.pid -f /etc/kamailio/kamailio
           ├─1972 /usr/sbin/kamailio -DD -P /var/run/kamailio/kamailio.pid -f /etc/kamailio/kamailio
           ├─1973 /usr/sbin/kamailio -DD -P /var/run/kamailio/kamailio.pid -f /etc/kamailio/kamailio
           ├─1974 /usr/sbin/kamailio -DD -P /var/run/kamailio/kamailio.pid -f /etc/kamailio/kamailio
           ├─1975 /usr/sbin/kamailio -DD -P /var/run/kamailio/kamailio.pid -f /etc/kamailio/kamailio
           ├─1976 /usr/sbin/kamailio -DD -P /var/run/kamailio/kamailio.pid -f /etc/kamailio/kamailio
           ├─1977 /usr/sbin/kamailio -DD -P /var/run/kamailio/kamailio.pid -f /etc/kamailio/kamailio
           ├─1978 /usr/sbin/kamailio -DD -P /var/run/kamailio/kamailio.pid -f /etc/kamailio/kamailio
           ├─1980 /usr/sbin/kamailio -DD -P /var/run/kamailio/kamailio.pid -f /etc/kamailio/kamailio
           └─1982 /usr/sbin/kamailio -DD -P /var/run/kamailio/kamailio.pid -f /etc/kamailio/kamailio
```

Datos del reinicio el día 14 junio de 2024 13:18 pm.

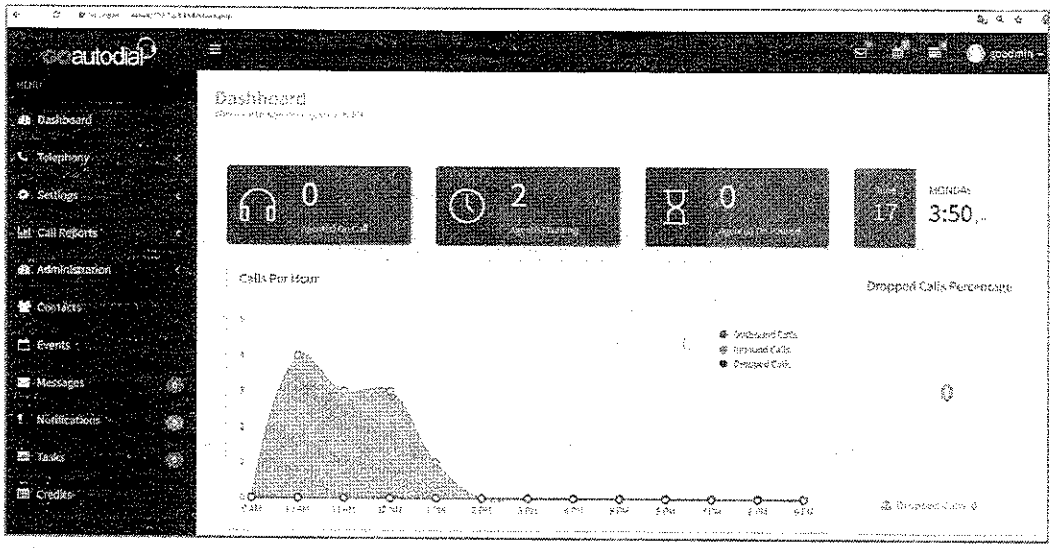
Servicio RTPENGINE

```
● ngcp-rtpengine.service - LSB: NGCP rtpengine
   Loaded: loaded (/etc/rc.d/init.d/ngcp-rtpengine; bad; vendor preset: disabled)
   Active: active (running) since Fri 2024-06-14 13:18:31 -05; 3 days ago
     Docs: man:systemd-sysv-generator(8)
  Process: 1207 ExecStart=/etc/rc.d/init.d/ngcp-rtpengine start (code=exited, status=0/SUCCESS)
 Main PID: 1868 (rtpengine)
   CGroup: /system.slice/ngcp-rtpengine.service
           └─1868 /usr/sbin/rtpengine --no-fallback --config-file=/etc/rtpengine/rtpengine.conf

Jun 17 15:19:42 vaglxc01.goautodial.com rtpengine[1868]: INFO: [1e152f7c05e7c01e1c43f669405e4e87
Jun 17 15:19:42 vaglxc01.goautodial.com rtpengine[1868]: INFO: [1e152f7c05e7c01e1c43f669405e4e87
Jun 17 15:19:46 vaglxc01.goautodial.com rtpengine[1868]: INFO: [1e152f7c05e7c01e1c43f669405e4e87
Jun 17 15:19:46 vaglxc01.goautodial.com rtpengine[1868]: INFO: [1e152f7c05e7c01e1c43f669405e4e87
Jun 17 15:19:46 vaglxc01.goautodial.com rtpengine[1868]: INFO: [1e152f7c05e7c01e1c43f669405e4e87
Jun 17 15:19:46 vaglxc01.goautodial.com rtpengine[1868]: INFO: [1e152f7c05e7c01e1c43f669405e4e87
Jun 17 15:19:47 vaglxc01.goautodial.com rtpengine[1868]: INFO: [1e152f7c05e7c01e1c43f669405e4e87
Jun 17 15:19:47 vaglxc01.goautodial.com rtpengine[1868]: INFO: [1e152f7c05e7c01e1c43f669405e4e87
```

Datos del reinicio el día 14 junio de 2024 13:18 pm.

Estado Final Aplicación GOAUTODIAL 4.



OBSERVACIONES FINALES:

Se define las siguientes observaciones finales producto de hallazgos encontrados durante el mantenimiento:

- Se recomienda tener en cuenta las observaciones realizadas a nivel de reinicios de manera controlada para no afectar los servicios al momento de realizar apagados de manera interrumpida o brusca. El cual puede desencadenar en fallas de los servicios o bloqueo de instancias de Base de Datos por la interrupción.
- Se pudo evidenciar que desde el anterior reinicio, no se han vuelto a presentar errores con las instancias de Base de Datos **MariaDB.**
- Durante el mantenimiento realizado se encuentra el hallazgo de error del servicio KAMAILIO el cual es corregido antes del respectivo reinicio controlado, sin embargo, se aclaró que este servicio no cuenta con un certificado SSL porque es una operación interna.
- Se encuentra que la memoria física y virtual (swap) del sistema no superan el 80% de uso (Performance normal).
- Se evidencia que después del mantenimiento realizado y reinicio del servidor descrito en este informe, el servidor quedo operando de manera normal y no presentan inconsistencias con sus sistemas.
- Se encuentra que después de que el servidor fue convertido de físico a virtual las CPU pasaron de 24 CPU a 16 Vcpu en virtualización. Cambio que no afecta la operación del sistema ya que la operación no alcanza a consumir los recursos totales aprovisionados.
- La interfaz de red cambio su identificación o hostname después del cambio del servidor de Físico a virtual **ens32** identificador nuevo.