

CLARO S.A.

**CONTROL TRABAJOS DE TRANSMISIÓN EN SITIO
CLARO S.A.**

Archivo:	SLA_Site Acces TX.doc
Fecha:	2019-02-18
Versión:	1.0
Preparado por:	Husein Gomez

Historia de Versiones

Versión	Fecha	Por	Revisión
1.0	2019-02-18	Husein Gomez	Versión Inicial

Objetivo:

Políticas de control de acceso a los sitios sobre trabajos en la red de transmisión Microondas y Satelital, modos de comunicación, motivos de incumplimiento y sanciones.

Alcance

El Acuerdo de Servicio entre la Gerencia del Centro de Gestión y las Diferentes áreas de las direcciones de Operación & Mantenimiento como de Planeación & Diseño, G. Implementación, responsables de solucionar los accesos, cambios y seguridad para los sitios.

Fechas

Desde: 19 de Febrero de 2019
Hasta: Hasta nueva modificación.
Ultima Modificación: 19 de Febrero de 2019
Siguiente Revisión: 17 de Mayo de 2019

Consideración

0. Queda completamente prohibido para Implementación/Operación la desconexión de cables de gestión en cascada que existan entre radios, todo radio trae dos o más puertos para conexión y cuando están en cascadas siempre sobra uno libre al final de la misma, ningún técnico está autorizado a generar desconexiones físicas de gestión, salvo que exista un CHG de cambio que lo indique y se reporte el movimiento al NOC previamente.

1. Reporte obligatorio al grupo de Front Office para ingreso y retiro de sitio para cualquier tipo de actividad.

Todo acceso a los sitios CLARO, con trabajos de transmisión u otros que puedan afectarlos (energía, Acceso, Infraestructura; Mto preventivo) aprobados **con o sin** ventana de mantenimiento, deben reportarse al NOC de TX usando los medios listados a continuación:

- Líneas 7x24: 7429797 Ext. **65759**.
- SKYPE: **gestiontrabajosplaneados**
- Correo: GDI_VENTANASDEMANTENIMIENTO@claro.com.co

La llamada es obligatoria como primera opción y debe hacerse 30 minutos antes del ingreso a sitio, mínimo 3 intentos.

Sí no hay respuesta por saturación de trabajos, se debe dejar registro escrito vía Skype o mail y esperar máximo 30 minutos la respuesta del NOC.

Ejemplo de mensaje:

- Solicitud de inicio de actividad XXXXX (número de site acces/CHG Aprobado), **con/sin** Ventana. En espera de confirmación de ingreso.
- Solicitud de cierre de actividad XXXXX y autorización para el retiro de sitio.

2. Respuesta del Grupo de Front Office:

Si la llamada es efectiva, el FO pedirá la información del Site Acces/CHG a ejecutar y registrará las condiciones previas a la ejecución en Calidad gestión y dará aval de inicio de actividad enviando un correo al líder del cambio con copia a Control de Cambios adjuntado el Precheck.

En caso de usar los otros medios, el **Front Office** deberá responder por ese mismo medio, o por llamada, confirmando el inicio de actividad.

El tiempo máximo de respuesta por parte del FRONT OFFICE es 30 minutos, en caso de no recibir realimentación, el ejecutor deberá escalarle al Líder Técnico ó Líder del Cambio para que gestione el inicio del trabajo con el coordinador del Front Office, Control de Cambios o Transversal.

3. Seguimiento Remoto a ventanas de mantenimiento:

El Grupo de BO Cambios TX MW o de cualquier otra plataforma deberá hacer seguimiento al punto de rollback detallado en el minutograma en las ventanas de mantenimiento, pedirá detalle por cualquier medio habilitado de avance de actividad y exigirá retorno a condiciones iniciales si no se ha alcanzado el avance suficiente que permita terminar la actividad en el tiempo presupuestado.

4. Cierre de Actividad.

Se habilitan los mismos medios del Numeral 2. Donde prevalece la llamada, también se debe esperar a la confirmación de cierre y no se puede abandonar la estación si el FRONT OFFICE no ha dado el cierre y envíe el correo del postcheck anunciando el éxito de la actividad.

Si pasado 30 minutos de reporte de finalización por parte del ejecutor el FRONT OFFICE no responde, se debe escalar a los líderes Técnico/Cambio para que se comunique con el Control de Cambios y asegure el retiro del personal. En ningún caso el personal se retirará argumentando falta de respuesta.

5. Motivos de incumplimiento

Se parte de la premisa de que únicamente se podrá ingresar a sitio a ejecutar actividades de TX con la autorización del FRONT OFFICE; Todos los líderes técnicos deben estar pendientes de la actividad mientras se ejecute y responder al llamado desde Centro gestión en caso de un escalamiento por cualquier motivo.

Se tiene también en adelante las siguientes consideraciones de incumplimiento hacia los ejecutores:

5.1. Incumplimientos por falencias de comunicación.

- a) Ingreso y retiro de sitio sin reportar al FRONT OFFICE.
- b) Información incompleta en CHG o Site Acces.
- c) Ingreso de personal no autorizado o diferente a los registrados en siteaccs.
- d) Ejecución de corte de servicio sin notificar inicio y fin de ventana.
- e) No responder al llamado del FRONT OFFICE.

5.2. Incumplimiento por mala ejecución sin caída de servicios.

- a) Ejecutar actividad diferente a la reportada en el Site Access
- b) Ejecución de Actividades fuera de lo contemplado en el minutograma.
- c) Manipulación de elementos que no sean de TX o no hagan parte del objeto del trabajo.
- d) Dejar fuera de gestión el o los equipos que dependan de las estaciones intervenidas.
- e) Hacer caso omiso al pedido del FRONT OFFICE de inicio de rollback.

5.3 Incumplimiento por generar fallas.

- a) Falla ocasionada por maniobra riesgosa no reportada.
- b) Falla generada por exceder el tiempo de ventana de mantenimiento.
- c) Daño irreparable en componente, no accidental y derivado de la mala ejecución.
- d) Abandono de sitio sin corregir falla generada por la ejecución del trabajo.
- e) Desconexiones de equipos en gestión.

6. Sanciones.

El esquema de sanciones es el siguiente, siguiendo los motivos listados en el punto 5.

6.1. Si se completan tres (3) actividades, del mismo usuario, en las que se incumpla cualquiera de los motivos del numeral **5.1. Incumplimientos por falencias de comunicación** se procederá a cancelar los Site Acces aprobados y los que se solicite durante el lapso de un mes a partir de la fecha de notificación.

6.2. Cualquier incumplimiento relacionado en el numeral **5.2. Incumplimiento por mala ejecución sin caída de servicios** generará veto de un mes para todos los integrantes de la cuadrilla relacionada en el permiso; la reincidencia generará veto por un año.

6.3. Cualquier incumplimiento relacionado en el numeral **5.3 Incumplimiento por generar fallas** el grupo contratista debe restaurar inmediatamente la falla y los servicios, luego será suspendido el usuario Site Acces por un mes y habrá veto al personal relacionado en el permiso. La reincidencia generará suspensión completa del usuario y de la cuadrilla por un año, sin demeritar el derecho de CLARO S.A. de hacer las respectivas reclamaciones jurídicas que apliquen y de vetar definitivamente el acceso a cualquier estación, en caso de que así se determine internamente.

7. Otras consideraciones Importantes.

El FRONT OFFICE generará un reporte de los accesos a sitio y ventanas controladas, el estado de la ejecución de actividades, basado en el universo de permisos que se hayan registrado en esa semana; también reportará los incumplimientos para darle trámite a las reclamaciones según los numerales 5. Y 6 de este documento y generará la estadísticas sobre el histórico de toda la información.

Para el caso en que los trabajos programados generen cambios con potenciales riesgos sobre las plataformas, se usarán a acto seguido del reporte de ingreso, los respectivos Front o Back Office de acuerdo al cambio programado.

Sí el ingreso al sitio implica un **cambio remoto o local**, por sencillo que sea sobre los equipos de cualquier plataforma, aparte del reporte de ingreso al Front Office, deben llamar al Grupo de Configuraciones/Control de cada plataforma para invocar los CHG de cambio establecido y viceversa a la hora del cierre. El escenario es que sin importar el tipo de actividad, los ingresos a los sitios deben garantizar operatividad completa de lo que pasa en la estación y sus estaciones dependientes.

Ejemplos:

- *Caso 1: Migración de servicios entre radios Microondas:*
 - Paso 1, llamar al FO Acceso y anunciar ingreso a sitio con # de site acces e indicar el #CHG que van a ejecutar.
 - Paso 2, Llamar al Grupo de Cambio Mw para iniciar con el CHG de la migración de servicios.
 - Paso 3, que el Grupo de Cambio Mw cierre el CHG.
 - Paso 4, Llamar a FO Acceso a solicitar autorización de salida.
- *Caso 2: TSS de sitio:*
 - Paso 1, llamar al FO Acceso y anunciar ingreso a sitio con # de site acces.
 - Paso 2, Llamar a FO Acceso a solicitar autorización de salida.

	<p>El ingeniero Corporativo de Acceso (GORA) será quien canalizará las sanciones inicialmente hacia las gerencias de seguridad y de Sistemas de Gestión de Red para hacer los respectivos cambios y vetos sobre el personal.</p> <p>OBLIGATORIO 1: Todo Líder de Cambio, Líder Técnico, e Ingeniero de O&M en Turno o Superior, con sus respectivos roles, bien definidos, serán responsables por los cambios ejecutados sin notificar y de sus fallas generadas; por ende es exigible que estén muy pendientes de las actividades que el tercero desempeña en su nombre y bajo su autorización.</p> <p>OBLIGATORIO 2 (Para O&M): Todo cambio por falla que genere movimiento de puertos, cambio de equipos, slots o migración de rutas, temporales o definitivos, deben ser notificados al <u>Grupo de Cambios TX</u> y/o en llamada y vía correo, para que se genere la notificación a GDRT y se cambie la documentación de la topología en TesGestión.</p> <p>8. Matriz de BO de Transporte. Para escalamientos en cambios en Red Microondas.</p> <p><u>Grupo Cambios MW (GCG_BO_NOCTX_CAMBIOS@claro.com.co):</u></p>
--	---



Escalamiento: Matriz de la Coordinación de Transporte

