



Señor  
**AUTOR QUEJA ANÓNIMA**  
**Radicado No. 20201100009372 de Febrero 12 de 2020**

**ASUNTO:** Respuesta Queja anónima radicado No. 20201100009372 de Febrero 12 de 2020.

Respetado(a) Señor(a):

La red telefónica de la UPME se compone de una infraestructura de Voz sobre IP (VoIP), la cual está compuesta por un servidor de comunicaciones telefónicas que se encarga de transmitir la señal de voz a través del segmento de red de voz sobre IP. Dicho servidor es un equipo de cómputo, cuyo almacenamiento externo (RAID 5) tuvo falla en uno de sus discos duros el día 11 de febrero pasado, situación que no fue posible recuperar, toda vez que de manera simultánea, fallaron dos (2) discos duros el día 12 de febrero a la 10:00 a.m.. Teniendo en cuenta que un RAID 5 soporta daño únicamente hasta en un (1) disco duro, dicha falla simultánea de dos discos, no fue posible recuperarla, razón por la cual se debió reinstalar toda la solución, cuyo aprovisionamiento comenzó el miércoles en la noche y finalizó el jueves a primera hora, durante ese día jueves, se hicieron pruebas de recuperación de backups, lo cual se logró ese mismo jueves 13 de febrero a las 7:15 p.m., momento en el que se restableció el servicio de telefonía.

Ofrecemos disculpas por la imposibilidad de haber atendido oportunamente dicha falla, teniendo en cuenta que nuestra tecnología actual del servidor de telefonía, no soporta la falla simultánea de dos discos.

Para evitar que esta situación no se repita, la entidad incorporará el servidor de telefonía a una solución de hiperconvergencia, para ello, es necesario adquirir elementos de hardware y software y configurar una entrada SIP (Session Initiation Protocol) para el nuevo servidor telefónico en un ambiente virtualizado. El ambiente virtualizado permite adelantar recuperaciones operativas de manera ágil en cuestión de minutos.

Cordialmente,



**JUAN CARLOS ARCE**  
Jefe Oficina de Gestión de la Información

Elaboró: Juan Carlos Arce  
Revisó: Juan Carlos Arce

