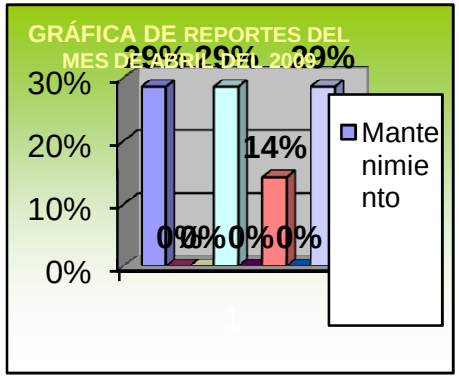
Reportes de atención a usuarios

En este documento se presenta de forma detallada los reportes que han sido atendidos para los usuarios de la red CUDI por el NOC correspondiente al mes de Abril del 2009. Tabla 1.1.

No. Reporte NOC-CUDI	Fecha de apertura	Hora de apertura	Fecha de cierre	Hora de cierre	Tiempo de atención en horas en caso de resolverse en 1 día	Tiempo de atención total en días	Tiempo de atención en horas en caso de resolverse en más de 1 día	Asunto	No. Reporte NOC- ISP`s	Descripción	Mant.	Falla de hardware	Falla de enlace			Falla de sotware	Config. de hardware	Seg.	CDR y Admin.CUDI	Otros
													Backbone	Cliente	Tiempo de atención aprox. en horas					
620	03-04-09	12:26:33 p.m.	03-04-09	02:15:42 p.m.	01:49:09			Apoyo a Porfirio Gaona de la UNAM para pruebas de mcast		Se le está dando el apoyo a Porfirio Gaona para unas pruebas que está realizando hacia USA con multicast. Se están ocupando 5 Megas de tráfico. Porfirio comentó tener alguna que otra pixelación pero recibió sus pruebas de manera aceptable.										1
621	07-04-09	02:23:06 p.m.	08-04-09	03:20:00 p.m.	00:56:54	1	24	Mantenimiento en la UANL		Humberto Orozco de la UANL notifica tener un mantenimiento en su router que recibe su enlace de I2 el día 8 de abril a partir de las 9:00 hrs y hasta las 17:00 Hrs. El enlace se reestableció sin nuevos problemas	1									
622	15-04-09	02:07:18 p.m.	15-04-09	02:24:01 p.m.	00:16:43			Pruebas con la Universidad Politécnica de Durango		Se le dió apoyo a Gustavo Alanis de la UPDgo haciendo prueba de videoconferencia. Se observó que había pérdida de paquetes por lo que se probaron pings extendidos hacia su router y hacia su equipo de vc. Ajustando la velocidad de la videoconferencia y también haciendo algunos cambios en su FW, Gustavo pudo lograr una mejor y muy buena visualización y audio de sus videoconfrerencias.										1

623	22-04-09	08:13:33 p.m.	22-04-09	09:10:10 p.m.	00:56:37			Activacion de bloque IPv6 en la UDLAP		Se realizó la consulta con Daniel Garcia de la UDLAP para llevar a cabo la configuracion del bloque de CUDI (2001:1228::/32) asigando a la UDLAP (2001:1228:109A::/48) para usarlo en su red LAN. Se realizó la ocnfiguracion en su interfaz fastethernet y luego se anuncio la red en su router, ademas, se agregaron dos rutas estaticas. Se comprobo el funcionamiento y solo falta que lo cominezen a							1			
624	23-04-09	01:33:08 a.m.	23-04-09	02:51:37 a.m.	01:18:29			Mantenimiento en red LAN de Telmex Monterrey		El dia de hoy se llevara a cabo un mantenimiento de reubicacion de puertos en la central Revolucion de TELMEX el cual afectara la conectividad a traves de la red ethernet de TELMEX (Puerto gigabitethernet 0/1) la actividad inicio alrededor de las 00:00 horas y se estima termine a las 2 o 3 am. No habrá sitios afectados debido a que son	1									
625	23-04-09	01:04:37 p.m.	24-04-09	10:43:18 a.m.		1	24	Pérdida de paquetes en la UDLAP		Se observó que las videoconferencias del evento de CUDI en la UDLAP se veían pixeleadas por lo que se revizó el enlace de la universidad. Se encontró que había pérdida de paquetes en el enlace, por lo que se procedió a levantar reporte con Telmex: 1282049, el cuál fue pasado del MAC al CAS. Se comunicó gente de Telmex para decir que no habían encontrado problema en sus pruebas, sin embargo se siguen observando pérdidas. Se le solicitó a la gente de Telmex realizar pruebas de loop, por ahora se ha dejado un loop del lado de la universidad y continúan las pérdidas, el BPX está mandando la siguiente alarma en el puerto de la UDLAP 2.5: BIP-8 Errors. El enlace ya se estableció y funciona de manera correcta.				1	24					

626	30-04-09	02:04:37 p.m.	04-05-09	03:12:56 p.m.		4	96	Enlace de la UAL fuera de Servicio		Se observó la sesión de BGP de la UAL en "Idle", por lo que se revisó y la interfaz se encuentra down down. Se habló a Axtel para levantar reporte pero nos indicaron que dentro de un equipo AR13 en su interfaz 3/0/4 se encuentra administrativamente en shutdown, por lo que se tenía que reportar de manera directa con el ejecutivo de cuenta. Se cambio el numero de reporte por parte de Sandra villa de Axtel, ya que se renumero el enlace de la UAL de la central de Axtel en Monterrey a la Universidad Autonoma de La Laguna. Numero de referencia UAL: INAF000157118 Numero de reporte: 523852-300408. La gente de Axtel comenta que había daño en un traspaso del lado de Torreón, comentan que hicieron un cambio en una microonda marconi. El servicio de la UAL se encuentra intermitente por parte de Axtel, ya que se confirmó con Carlos Rojas de la UAL que ellos no hicieron ningún movimiento. Por lo que se sigue dejando en observación con				1	96					

Tabla 1.1

1 ES	2	0	0	2		0	1	0		2
SUMA TOTAL										7
PORCENTAJE	29%	0%	0%	29%		0%	14%	0%		29%